

Anna Oivio

## **”Sähän kysyt nyt kun ikäihmisiltä”**

Ikääntyneiden kirjastopalveluiden kehittäminen Seinäjoen kaupungin-  
kirjastossa

Opinnäytetyö

Syksy 2014

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Anna Oivio

Työn nimi: "Sähän kysyt nyt kun ikäihmisiltä": Ikääntyneiden kirjastopalveluiden kehittäminen Seinäjoen kaupunginkirjastossa

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 50

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee ikääntyneiden kirjastopalveluiden kehittämistä Seinäjoen kaupunginkirjastossa. Tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää, miten hyvin kirjasto ja sen palvelut ovat saavutettavissa. Työssä tarkasteltiin myös iän eri määritelmiä, nykyisiä ikääntyneiden kirjastopalveluita Suomessa sekä ikääntyneitä kirjastonkäyttäjinä. Työn yhtenä tavoitteena oli tavoittaa kirjastoa käyttävät ikäihmiset ja ikääntyneet ei-käyttäjät ja perustaa heistä kirjaston asiakasraati. Lämääritys raatiin oli 65 vuotta. Asiakasraadin avulla Seinäjoen kaupunginkirjasto sai käyttäjälähtöistä näkemystä jo tarjoamiinsa palveluihin ja kehitysideoita tulevaisuuteen.

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Lähestyin tutkimusaiheeni kehitysnäkökulmasta ja tutkimus oli asiakaslähtöinen. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teema-haastattelua. Asiakasraadin lisäksi teemahaastattelin kahta ikääntynyttä kirjastonkäyttäjää Peräseinäjoen kirjastossa.

Tutkimuksessa selvisi, että ikääntyneet raadissa sekä haastateltavat eivät nähneet tarvetta erillisille ikääntyneiden kirjastopalveluille. Kirjastoa pidettiin tärkeänä ja sitä käytettiin aktiivisesti. Tosin kirjaston tarjoamia kaikkia palveluita ja aineistoa ei tunnettu. Sekä raadissa että haastattelun aikana syntyneet kehitysideat koskivat kirjaston palveluita, kokoelmaa, verkkopalveluita, tilaa, laitteita, tapahtumia ja tiedotusta.

Avainsanat: ikäihminen, ikääntyneiden kirjastopalvelut, asiakasraati, ei-käyttäjä, kehittäminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Anna Oivio

Title of thesis: "You're asking questions as if you were interviewing old people": development of services for older adults at Seinäjoki Public Library.

Supervisor(s): Pirkko Vuorela

Year: 2014

Number of pages: 50

Number of appendices: 3

---

This thesis is about how to develop the services of Seinäjoki Public Library aimed at older adults. The purpose was also to answer some questions such as "Is the library and its collection achievable?" I also examined the different definitions of age, the library services for older adults in Finland, and aged people as users of libraries. One goal of the thesis was to reach older adult users and non-users and to create the library's customer panel. The age limit for the customer panel was +65 years. Seinäjoki Public Library received fresh ideas for improvement and customer-oriented feedback from the customer panel.

This study was qualitative and I approached my topic from the improvement point of view. My research method was semi-structured interview. I used semi-structured interview at the customer panel as well as at an interview at Peräseinäjoki Branch Library.

The results of this study were that target group was satisfied with the library services and used the library actively. They did not see any need for library services especially aimed at older adults. The aged people interviewed, however, were not aware of all the library services and collections. The ideas for improvement that originated with the customer panel and interview concern the library's services, online services, collection, room, equipment, events and information.

Keywords: aged person, library services for older adults, customer panel, non-user, developing

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO .....	7
1.1 Tutkimuksen tavoitteet .....	7
1.2 Ei-käyttäjät .....	8
1.3 Seinäjoen kaupunginkirjasto .....	10
2 IKÄKÄSITE: MITEN MÄÄRITELLÄÄN IKÄÄNTYNYT? .....	11
2.1 Ikätermejä .....	11
2.2 Ikäihmiset Seinäjoella .....	12
2.3 Ikääntyneet kirjastonkäyttäjät.....	13
3 MITÄ OVAT IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT?.....	16
3.1 Ikääntyneiden kirjastopalvelut Itä-Suomessa .....	17
3.2 Ikääntyneiden kirjastopalvelut Länsi-Suomessa .....	18
3.3 Ikääntyneiden kirjastopalvelut Amerikassa .....	19
3.4 Ikääntyneiden kirjastopalveluiden kehittäminen .....	20
4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSMETODIT .....	23
4.1 Tutkimuskysymys.....	23
4.2 Tutkimusmenetelmät.....	23
4.2.1 Asiakasraati .....	26
4.2.2 Teemahaastattelu .....	27
5 TULOKSET .....	29
5.1 Ensimmäinen raatikerta 15.5.2014.....	29
5.2 Toinen raatikerta 28.5.2014 .....	30
5.3 Kolmas raatikerta 12.6.2014 .....	31
5.4 Teemahaastattelu Peräseinäjoella 20.5.2014 .....	34
6 TULOSTEN ANALYSOINTI .....	38
7 POHDINTA .....	42
LÄHTEET .....	45

LIITTEET.....	49
---------------	----

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>Ei-käyttäjä</b>	Tässä tutkimuksessa ei-käyttäjä on kuntalainen, joka ei ole käyttänyt kirjastoa ainakaan muutamaan vuoteen.
<b>Esteettömyys</b>	”Ympäristö tai yksittäinen rakennus on esteetön silloin, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä ja rakennuksen kaikkiin tiloihin ja kerroksiin on helppo päästä. Lisäksi tilat ja niissä olevat toiminnot ovat helppo-käyttöisiä ja loogisia”.(Pesola 2009, 7)
<b>Ikääntynyt</b>	Tässä työssä ikääntynyt on yli 65-vuotias.
<b>Käyttäjälähtöinen</b>	Käyttäjälähtöisellä tarkoitan tässä tutkimuksessa asiakas-lähtöistä näkemystä. ”Asiakkaiden kokemukset ja tarpeet ovat nykyisin keskeisiä julkisten palvelujen kehittämisessä. Asiakkaat arvioivat palvelujen laatua eri kriteereillä kuin palvelujen tuottajat” (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010,13).
<b>Osallistaminen</b>	Tarkoittaa tässä tutkimuksessa asiakkaan mukaan otta-mista palveluiden arviointiin ja kehittämiseen.
<b>Saavutettavuus</b>	”Saavutettavuus käsitettä (accessibility) käytetään usein esteettömyyden synonyymina, etenkin palveluista ja tuot-teista puhuttaessa. Saavutettavuus liittyy asenteisiin: miten toimintojen tai tuotteiden suunnittelijat osaavat toiminnas-saan huomioida erilaisten käyttäjien tarpeet”.(Pesola 2009, 7)

# 1 JOHDANTO

Sain toimeksiannon Seinäjoen kaupunginkirjastosta. Tutkimukseni lähtee kirjaston tarpeesta selvittää käyttäjälähtöisesti ikäihmisten toiveita ja syitä käyttää tai olla käyttämättä kirjastoa. Tarkoituksena on kehittää olemassa olevia senioreiden kirjastopalveluita paremmiksi tai jopa mahdollisesti luoda uusia palveluita, jotka tavoittaisivat kirjaston ikääntyneet käyttäjät ja ei-käyttäjät. Ikääntyneistä kirjaston käyttäjistä ei ole tehty yhtä paljon tutkimuksia kuin muista käyttäjäryhmistä, kuten Yleisten kirjastojen neuvosto toteaa strategiassaan vuosille 2011–2016.

Kirjaston kasvava asiakaskunta on eläkkeelle päässeet kansalaiset yhteiskunnassamme. Tutkimuksessa on tarkoitus luoda senioreiden kirjastoraati, joka koostuu kirjaston asiakkaista ja ei-käyttäjistä. Raati kokoontuu muutaman kerran kirjastossa, jonka aikana teemahaastattelun heitä kirjastopalveluiden kehittämisestä. Senioreiden iänmääritys raatiin on yli 65 vuotta kirjaston puolesta. Yläikärajaa ei ole, koska asiakkaiden toimintakunto ei ole sidoksissa ikään, mutta kirjaston kotipalveluasiakkaana raatiin osallistuva ei voi olla.

Opinnäytetyössäni käsittelen iän eri määritelmiä sosiaalipolitiikan näkökulmasta. Olen rajannut pois työstäni laitospalvelut, kotipalvelun sekä kirjastoautopalvelut. Ikääntyneet kirjastonkäyttäjät ja ei-käyttäjät eivät ole homogeeninen ryhmä iän, sukupuolen, kulttuuritaustan tai seksuaalisen suuntautumisen puolesta. Suomen laki velvoittaa ottamaan kaikki kuntalaiset tarpeineen huomioon kirjaston palveluita tuottaessa ja suunnitellessa. Tulen määrittelemään myös opinnäytetyössä esillä olevat termit.

## 1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on kehittää ikääntyneiden kirjastopalveluita Seinäjoen kaupunginkirjastossa. Seinäjoen kaupunginkirjasto haluaa saada käyttäjälähtöistä näkemystä jo tarjoamiin palveluihinsa ja kuinka niitä voisi parantaa vastaamaan paremmin tarvetta. Varsinkin seniori-ikäisten ei-käyttäjien mielipiteet kiinnostavat heitä kovasti. Ei-käyttäjiltä voi kuulla jotain yllättävää tai odottamatonta, jota kirjasto ei ole

huomannut tai pitänyt tärkeänä. Tutkimuksessa saadulla tiedolla voidaan ehkä huomattavasti parantaa palveluita ja saada myös osasta ei-käyttäjistä kirjaston käyttäjiä.

## 1.2 Ei-käyttäjät

Kirjaston ei-käyttäjä voi olla ajattelutavasta riippuen menetetty tai potentiaalinen asiakas. Ei-käyttäjä on kuntalainen, joka voi olla mies tai nainen ikään katsomatta, tai joka ei käytä kirjaston tarjoamia palveluja. Ei-käyttäjät ovat valtava heterogeeninen ryhmä. Osa kirjaston nykyisistä asiakkaista saattaa olla jossain elämän vaiheessa ei-käyttäjä, jolloin hän ei näe tarvetta käyttää kirjastoa. Syitä voivat olla tietämättömyys kirjaston tarjoamista palveluista, niiden puute omalla asuinalueella tai palveluiden hankinta jostain muualta.

Vuonna 2013 Suomessa oli 38 % asukkaista kirjastokortti (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2013). Tosin kirjaston käyttöön ei välttämättä tarvitse kirjastokorttia, sillä esim. lehtiä ja kirjoja voi lukea, tilassa voi oleskella, henkilökunnalle voi esittää tietopalvelukysymyksiä ja osallistua kirjaston järjestämiin tapahtumiin ilman, että omistaa kirjastokorttia. Monet perheetkin käyttävät vain yhtä kirjastokorttia, mikä vähän vääristää tilastoja.

Tässä tutkimuksessa ei-käyttäjä määriteltiin kuntalaiseksi, joka ei ole käyttänyt kirjastoa muutamaan vuoteen. Raatiin ei osallistunut yhtään ei-käyttäjää. Kirjastoissa koetaan, että ei-käyttäjiä on vaikea tavoittaa.

Kaisti ja Kuisma (2013, 8) jakavat kirjaston käyttämättömyyden syyt neljään luokkaan kirjastojen ei-käyttäjäselvityksessä:

- ei-käyttäjien mielikuvat, pelot ja kokemukset kirjastoon liittyen
- henkilökohtaiseen elämään liittyvät esteet tai vammat
- tekninen kehitys
- kirjaston saavutettavuudesta ja toimintaperiaatteista johtuvat esteet.

Selvityksessä todettiin, että kirjastojen käyttämättömyys ei automaattisesti liity lukemattomuuteen. Kirjaston olemassaoloa ei vain muisteta. Mielikuva kirjastosta on,



että siellä on vain kirjoja, muita palveluja ja aineistoja ei tunneta. Kirjaston imago oli ei-käyttäjistä hiljainen ja rauhallinen. Ajan puute oli syy käyttämättömyyteen, kuin myös huonot aukioloajat ja kirjaston etäisyys. Itsepalvelulaitteet saattoivat pelottaa ei-käyttäjiä. (Kaisti & Kuisma 2013, 9–12.)

Taloustutkimuksen (2007) teettämässä Helmet-kirjastojen Ei-kävijätutkimuksessa syitä kirjaston käyttämättömyyteen olivat:

- elämänpiirin laajentuminen, jolloin kirjastonkäytölle ei jää tilaa
- ajan puute
- varallisuus hankkia itse kirjat
- kirjaston aukioloajat
- huono asiakaspalvelu
- kirjaston heikko tekninen varustetaso (mielikuvissa)
- epäviihtyisä tila
- myöhästymismaksut
- kirjaston kokoelmaa ja palveluita ei tunneta
- kirjaston huono tiedotus.

Haasio (2012, 10–11) esittää laihialaisten ikäihmisten kirjastonkäytöstä ei-käyttäjien suurimmaksi syyksi olla käyttämättä kirjastoa terveydelliset syyt, kuten liikuntaesteet ja heikkonäköisyyden. Seuraavaksi nousee esiin mielenkiinnon puute lukemiseen, ajan puute ja tunne, etteivät kirjastopalvelut kosketa itseä. Kirjoja saattaa löytä itseltä tai joku muu lainaa kirjaston kirjoja ei-käyttäjälle. Lindholm (2011, 49) muistuttaa ei-kävijätutkimusten tarjoavan tietoa laitoksesta, joka ei liiku sen omien seinien sisällä. Ei-kävijyyden tutkimus on samalla kävijyyden tutkimusta, koska tyyppillinen ei-kävijä on epätyypillinen kävijä ja päinvastoin. Lindholm (2011, 50) huomioi myös, että kulttuuripalveluja alikäyttäjät eivät esitä vaatimuksia kuten monet muut ryhmät, joten kulttuurisen ja sosiaalisen saavutettavuuden esteitä on vaikea tunnistaa.

Almgren ja Jokitalo (2011, 17) korostavat teoksessaan kirjastojen tavoitetta saada kaikki asiakkaat kirjastonkäyttäjiksi, vai riittääkö, että ei-käyttäjät tietävät kirjaston tarjonnan. He muistuttavat myös kirjastoja kysymään asiakkaalta, suosittelesiko hän kirjaston palvelua muille (s.14).

### **1.3 Seinäjoen kaupunginkirjasto**

Seinäjoki on 60 511 asukkaan kaupunki Etelä-Pohjanmaalla ja yksi voimakkaimmin kasvavista kaupunkikeskuksista Suomessa (Tietoa Seinäjoesta 2014). Seinäjoen kaupungin pääkirjasto on samalla alueen maakuntakirjasto. Lainoja per asukas on 18,7 (2012) ja asukkaista 47 prosentilla on kirjastokortti. Kirjastolla on kaksi kirjastoautoa sekä sivukirjastot Törnävällä, Nurmossa, Peräseinäjoella ja Ylistarossa. Keski-Nurmon kombikirjasto ja Simunanrannan palvelukeskuksen kirjasto kuuluvat Seinäjoen kirjastoverkkoon. Seitti-verkkopalveluun kuuluvat myös Seinäjoen lukion kirjasto ja Kuortaneen kirjasto.

## 2 IKÄKÄSITE: MITEN MÄÄRITELLÄÄN IKÄÄNTYNYT?

*“Ihmisen määritteleminen vanhaksi on aikaan ja paikkaa sidottua”* (Sosiaali- ja terveysministeriö 1994, 7). Iänmäärittäminen on aina ollut hankalaa. Suomessa vasta 1600-luvulla ihmisten kronologista ikää alettiin kirjata kirkon kirjoihin (Sankari & Jyrkämä 2001, 67). Nykyäänkin on maita ja kulttuureja, joissa kansalaisten tietojen rekisteröinti on heikkoa ja ihmiset eivät tiedä ikäänsä tai tarkalleen edes syntymävuottaan. Ikää määrittävät kulttuuriset, yhteiskunnalliset, historialliset, sekä poliittiset seikat. Ihminen voi olla monen ikäinen tarkastellessa eri näkökulmasta kuten subjektiivisesta, kronologisesta, biologisesta tai psykologisesta. Ihmisten eliniän odote Suomessa on 81 vuotta, kun taas esimerkiksi Kongossa 49 vuotta (Life expectancy at birth 2013). Termit *vanhus*, *ikäihminen*, *ikääntynyt*, *seniori*, *eläkeläinen* tai *harmaa pantteri* herättävät kaikissa ihmisissä eri assosiaatioita ja siksi niiden käyttö on vaikeaa meille. Ikä on monelle arka paikka. Se voi olla tabu tai siihen liittyy negatiivisia ajatuksia ja käsityksiä. Mielenkiintoista on, että tutkimuksissa, jotka koskevat ikää yleensä kielletään oma ikä ja kukaan ei halua tunnustautua vanhaksi (Sankari & Jyrkämä 2001, 283). *“Ikä on kulttuurinen väline, konstruktio, jolla ihmisiä merkitään, annetaan heille identiteetti ja asetetaan heidät erilaisiin valta- ja auktoriteettisuhteisiin toisiinsa nähden”* (Sankari & Jyrkämä 2001, 7). Tässä tutkimuksessa käytän termejä ikääntyneet, seniorit ja ikäihmiset, joilla tarkoitan yli 65-vuotiaita.

### 2.1 Ikätermejä

Gerontologia tutkii vanhenemista ja sosiaaligerontologia juuri yksilön ja yhteisön näkökulmasta.

Kronologinen ikä tarkoittaa kalenteri-ikää, jolla mitataan henkilön ikää syntymästä tiettyyn ajankohtaan. Länsimainen ihminen on tottunut, että omaan kronologiseen ikään liittyy läpi koko elämän arviointeja, luokitteluja ja määrittelyjä. (Sankari & Jyrkämä 2001, 52.)

Biologinen ikä kertoo henkilön elimistön kunnosta, toimivuudesta ja fyysisistä kyvyistä. Psykologinen ikä kuvaa psyykkisen kehityksen eri puolia ja vaiheita. Sosiaa-

linen ikä tarkoittaa joko yksilön elämänvaihetta tai yksilön/ryhmän sosiaalista asemaa yhteiskunnassa. Sosiaalista ikää tarkastellaan myös ikänormien ja roolien kautta. (Sankari & Jyrkämä 2001, 56–57.)

Koskinen, Aalto, Hakonen ja Päivärinta (1998, 16) määrittelevät ”uusiin vanhoihin” 55–69-vuotiaat, ”keskimmäisiin vanhoihin” 70–79-vuotiaat, ”vanhoihin vanhoihin” 80–89-vuotiaat ja ”hyvin vanhoihin” yli 90-vuotiaat.

Vanhuuden määritys on jaettu kahtia nykyään. Syitä ovat ihmisen pidentynyt elinikä ja fyysisen kunnon parantuminen. Puhutaan kolmannesta iästä, jolloin ihmiset ovat 55–75-vuotiaita, sekä neljännestä iästä, joka on 80 vuodesta eteenpäin. (Aejmelaeus, Kan, Katajisto & Pohjola 2007, 319, 320.)

Kolmatta ikää voi kutsua ”itsensä toteuttamisen ajaksi”, jolloin on aikaa itselle perhe- ja työvelvoitteiden jälkeen. Neljäs ikä on taas riippuvuuden ja raihnaisuuden aika-kausi, jolloin vasta itse vanhuus alkaa. Vanhuspolitiikka määrittää vanhuuden 75 vuoden ikään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1994, 8.) Vanhuuseläkkeelle jäädään Suomessa 63–68-vuotiaana. Kansaneläkettä voi saada, kun on täyttänyt 65 vuotta. (Kela 2014, 7.) 65:tä vuotta pidetään yleensä eläkeläisten ja ikäihmisten ikärajana. Vanhuuseläkkeen saajia vuonna 2012 Suomessa oli 1 119 000 (Nyman 2013, 13.) Vanhuuden ikähaitari on valtava ja ihmisen oman toimintakyvyn mukaan 95-vuotias ikäihminen voi olla fyysisesti 30-vuotiaan tasolla eikä dementoituneena laitoshoidossa, kun taas juuri eläkkeellä siirtyvä 63-vuotias rouva voi olla raihnainen ja hauras. Afrikassa taas viisikymppinen on vanha (Life expectancy at birth 2013). Vanhuus ja vanheneminen on murroksen tilassa, jota kutsutaan geronmurrokseksi (Sankari & Jyrkämä 2001, 269). Ikääntyneet eivät siis ole homogeeninen ryhmä, vaan kaikkea muuta.

## 2.2 Ikäihmiset Seinäjoella

Ennustetaan, että Suomessa 65+ -vuotiaiden osuus väestöstä nousee nykyisestä 18 % 26 % vuoteen 2030 mennessä (Suomen virallinen tilasto 2012). Seinäjoella yli 65-vuotiaita on 16,6 % väestöstä (Tietoa taskuun 2013). Seinäjoen pääkirjaston lä-

heisyydessä (2 km säteellä) asuu 65–104-vuotiaita 11 514 (Liite 1). Suurin väestöryhmä on työikäiset ja seuraavaksi lapset. Seinäjoen kaupunki on julkaissut Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittinen strategian (2014,6), joka noudattaa valtakunnallista linjaa ikäihmistä koskevista laatusuosituksista. Strategiassa mainitaan perustettava kulttuuriraati, jolla voi kehittää ikääntyvien vaikuttamismahdollisuuksia.

### 2.3 Ikääntyneet kirjastonkäyttäjät

Ikääntyneistä kirjastonkäyttäjistä ei ole yhtä paljon tehty tutkimuksia, kuin muista käyttäjäryhmistä. Ikääntyneitä kirjastonkäyttäjiä on tutkittu jonkin verran ammatti korkeakoulujen opinnäytetöissä, eri hankkeissa ja raporteissa.

Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa (2011–2016) huomautetaan myös, että vanhusväestö +75 on jäänyt huomioimatta. Ikääntyneet mainitaan eri kirjastoja koskevissa julkaisuissa, kuten Opetusministeriön kirjastopolitiikassa 2015 (s.30) määritellään, että kirjastojen avulla parannetaan ikääntyvien elämänlaatua yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Opetusministeriön (2006) julkaisussa Kirjaston kehittämisohjelma 2006–2010: Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena (s.12) todetaan, että ikääntyneet ovat elämänkokemuksineen yhteiskunnan voimavara. Heillä on mahdollisuus olla arjen apuna yhteisölleen ja osallistua aktiivisesti yhteiskunnan toimintaan. Eläkkeelle siirtyneet hakeutuvat takaisin kotijuurilleen, mikä pitää ottaa huomioon kirjastoissa. Kirjasto voi tarjota ikääntyneille uusia asiointitapoja ja asiakaspalvelumalleja (s.13). Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 (2009,14) julkaisussa ilmoitetaan että, *”Ikääntyvät odottavat kirjastoilta luovia logistisia ratkaisuja palvelujen kotiin toimittamisessa. Aktiiviset seniorit tarvitsevat kotoa käytettäviä uusia etäpalveluita”*.

Utriainen (2011, 115) mainitsee teoksessaan, että ikääntyneet tarvitsevat aitoja kohtaamisia, eikä verkkopalveluita. He tarvitsevat opastusta laitteiden ja ohjelmien käytössä, sekä apua käyttää kirjastoa ja liikkua siellä esteettömästi. Serolan ja Vakkarin (2011) tekemässä julkaisussa näkyy selvästi, että aktiivinen kirjastokäyttö vähenee, mitä vanhemmaksi asiakas käy. Suosituin kirjastopalvelu on lainauspalvelu ja kaukokirjallisuus eniten lainattu aineisto. Muihin käyttäjäryhmiin verrattuna yli 65-vuoti-

aat olivat lukeneet viimeisen vuoden aikana eniten kirjoja (26 kpl) (s.73). TNS Gallupin teettämän tutkimuksen vuonna 2011 mukaan 15–75-vuotiaista 70 % oli käynyt ainakin kerran kirjastossa vuoden aikana. Kaikkien ikäryhmien kirjastonkäyttö oli lisääntynyt vuodesta 1981 vuoteen 2002. Yli 65-vuotiaista 47 % käytti kirjastoa kerran kuussa, 26 % muutaman kerran vuodessa ja 27 % ei käyttänyt ollenkaan kirjastoa. Naiset ovat miehiä ahkerampia kirjastonkäyttäjiä. Korkeampi koulutus lisää myös kirjastonkäyttöä verrattuna matalampaan koulutustasoon. Yli 65-vuotiaat tunsivat, että kirjasto oli erittäin hyvin onnistunut tavoitteissaan edistää yhteiskunnallisia tavoitteita, kuten kirjallisuuden ja taiteiden harrastusta, hyvinvointia, monikulttuurisuutta ja elinikäistä oppimista. Asiakkaiden vapaa-aikaa tutkittaessa, televisiota katseltiin 65-vuotiaiden ryhmässä (90 %) kaikista eniten verrattuna muihin ikäluokkiin. Lehtiä luettiin myös melkein 90 %. Ainoastaan netin käyttö oli kaikista alhaisinta heidän keskuudessaan (noin 1 %). 65–79-vuotiaat hankkivat tietoa kirjastosta vähintään kerran kuussa eniten vapaa-aikaan ja sitten arkitoimiin liittyen. Kolmanneksi tuli yllättäen opiskelu ja neljänneksi ihmissuhteet. Viimeiseksi jäi tiedonhankinta työhön liittyen, mitä selittää varmasti heidän eläkkeellä olo. (Serola & Vakkari 2011, 12–14, 18, 26, 33, 43, 57.)

Haasion (2012, 21) raportin mukaan laihialaisten ikäihmisten toiveet kirjastolle kohdistuvat aineiston hankintaan erityisesti: hengelliseen-, sota-, romanttiseen- ja dekkarikirjallisuuteen. Kirjaston palveluihin ja henkilökuntaan ollaan tyytyväisiä. Kirjasto mielletään kuitenkin ”lainastoksi” eikä kirjaston muita palveluita tunneta hyvin, kuten Haasio toteaa (2012, 13). Kirjojen lainauksen jälkeen suosituinta on lehtien lukeminen laihialaisten ikääntyneiden kesken (s.15). Mielekkäänä ja jopa kunnia-asiana koetaan, että ikääntyneet pystyvät itse käymään kirjastossa sekä kirjastoautossa (s.20).

Isomursu (2004, 43) toteaa pro gradu -työssään, että ikääntyneet lukevat paljon, mutta käyttävät vähän kirjastoa. Isomursu tutki ikääntyneiden kirjastoasiakkaiden näkyvyyttä kirjastolehdistä vuosina 1992–2002 ja tulos oli, että he ovat aika näkyvät käyttäjäryhmä. Hänen teemahaastattelussaan selvinneet johtopäätökset olivat, ettei silloisten kirjastopalveluiden muuttamiseen ole tarvetta ja palveluiden räätälöinti ikääntyneille herätti ihmetystä haastateltavissa. Työssä nousi esiin, että ikäihmisiä pidettiin tyytyväisinä, helppoina ja vaatimattomana asiakaskuntana.

Haastateltavat näkivät myös uusien ikääntyneiden kirjastokäyttäjien saamisen mahdollisena. (Isomursu 2004, 76–77.) Vastaavanlaisiin näkemyksiin päätyy Rinta-Aho (2012, 69) pro gradu -työssään tutkiessaan ikääntyneiden kirjastopalveluita harvaan asutulla maaseudulla Keski-Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla. Hänen haastattelemansa kirjastoammattilaiset pitivät ikääntyneitä asiakkaita vaatimattomina. Resurssien puute koettiin esteenä äänikirjojen, e-kirjojen ja sähköisten palveluiden esittelyssä ikääntyneille kirjastoammattilaisten kesken (s.56). Haastateltavat ikääntyneet olivat tyytyväisiä kirjastopalveluihin ja pitäytyivät tutuissa aineistoissa, jotka olivat kirjat ja lehdet (s.60,69). Rinta-Ahon mukaan (2012, 69) ikääntyneet arvostavat kirjastopalvelun henkilökohtaisuutta. Ikääntyneiden mielestä kirjaston saavutettavuutta heikensi kirjastoauton puuttuminen ja huonot kulkuyhteydet kirjastoon (s.70). Kuljetuspalvelu kirjastoon mahdollisti myös muiden ihmisten tapaamisen.

### 3 MITÄ OVAT IKÄÄNTYNEIDEN KIRJASTOPALVELUT?

Kirjastolaki (L 4.12.1998/904) määrittää 1 luvun 2 § mukaan, että

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.

Serolan ja Vakkarin (2011, 9) mukaan kunnan tarjoamista palveluista kirjasto on pidetyin ja suosituin kulttuuripalvelu. Kuntalaisista vähiten kirjastopalveluista kulttuuriharrastuksissa kokivat hyötyvänsä kuitenkin yli 65-vuotiaat, kansakoulun käyneet ja eläkeläiset (s.93), mikä on mielenkiintoista, vaikka he kuitenkin olivat muita ahkerampia lukijoita (s.73). Välttämättä kirjoja ei ole lainattu kirjastosta. Yli 65-vuotiailla oli myös muita matalampi koulutus, yleensä kansakoulututkinto, joka voi selittää vähäisempää kirjastonkäyttöä.

Kirjaston tarjoamat taiteet ja kulttuurit lisäävät ihmisten hyvinvointia. Vaikutukset näkyvät mm. hyvinvoinnin ja elämänlaadun kasvuna, eliniän pitenemisenä, stressin vähenemisenä, itsetunnon kasvuna, yhteenkuuluvuuden tunteena osallistumisen kautta, yhdessäolon ja sosiaalisen pääoman kasvuna, uusien tilanteiden hallitsemisen tunteena, muistin rappeutumisen hidastumisena ja itselle koettujen tärkeiden asioiden saavuttamisena. (Utriainen 2011, 111.)

Kirjastojen tarjoamat ikääntyneiden kirjastopalvelut riippuvat kirjastosta ja kunnasta. Niitä ei välttämättä ole ollenkaan tai toisissa kaupungeissa ne toimivat aktiivisesti. Monet kirjastot tarjoavat maksutonta kotipalvelua, tai Seinäjoella kutsuttua kotikirjastopalvelua, joka mahdollistaa kirjastonkäytön, aineiston lainaamisen, kun kirjasto ei voi fyysisesti käyttää esim. korkean iän, sairauden tai vamman takia. Asiakkaat itse tai heidän valtuutettunsa ja yhteisöt ottavat yhteyttä kotipalvelun yhteyshenkilöön. Yhteistyöstä tehdään sopimus ja asiakkaan haluama aineisto kartoitetaan. Kotipalvelun työntekijä toimittaa aineistot asiakkaalle ja palauttaa aikaisemmat lainat kirjastolle. Pieni hetki jää asiakkaan kanssa keskusteluun. Halukkaita kotikirjastoasiakkaaksi olisi enemmän, mitä tällä hetkellä voidaan palvella. Paikkoja voi olla parista kymmenestä Helsingin kaupunginkirjaston 400 kotipalveluasiakkaaseen. Kirjastojen ikäihmisten kirjastopalveluihin kuuluvat myös laitost kirjastopalvelut,



joita vuosien myötä on lakkautettu ankarasti sekä siirtokokoelmat eri vanhainko-deissa. Kirjastoautopalvelut tekevät merkittävää hakeutuvaa kirjastotyötä vieden kirjaston aineistoa ja palveluita haja-asutusalueille kaupungeissa ja maaseudulla. Kirjastoautojen avulla syrjäkylien seniorit varsinkin maaseudulla pääsevät nauttimaan heille kuuluvista kirjastopalveluista, kun fyysiseen kirjastorakennukseen on matkaa tai sitä ei ole omassa kylässä.

### **3.1 Ikääntyneiden kirjastopalvelut Itä-Suomessa**

Olen ottanut esimerkkitapauksiksi Itä- ja Länsi-Suomen kirjastopalvelut, joten kattava otosta koko Suomesta ei ole. Käsittelen myös vähän Amerikan kirjastopalveluita.

Hiltunen (2009, 12) kertoo itäsuomalaisten kirjastojen käyttävän yhteistyökumppaneita kuten eläkeläisjärjestöjä, Martta- liittoa, SPR, Setlementti ja muita yhdistyksiä toteuttaessa ikääntyneiden kirjastopalveluita. Hiltunen (2009, 18) havaitsee tiedottamisen olevan haastavaa ikäihmiselle itäsuomalaisissa kirjastoissa. Tehokkain viestintä kohderyhmälle on kuitenkin heidän mielestään yhteistyökumppaneiden kautta. Mielenkiintoinen huomio Hiltusen (2009, 25) julkaisussa on, että itäsuomalaiset kunnat eivät taas näe kirjastoa yhteistyökumppanina suunniteltaessa ikäihmisten palveluja. Kirjastoa ei mainittu kuntien ikäpoliittisissa strategioissa, eivätkä kirjastot olleet edes tietoisia näiden olemassa olost. Asia on voinut hyvin muuttua nyt, kun Hiltusen (2009) selvityksestä on jo viisi vuotta. Kirjastoissa ei ole tehty selvitystä ikääntyneiden kirjastopalveluiden kustannuksista (s.12).

Fyysisen saavuttavuuden parantamiseksi yli puolet vastanneista kirjastoista tarjosivat invapysäköintiä, luiskaa, riittävästi tilaa liikkumiseen apuvälineiden kanssa, invawc:tä, ja riittävää valaistusta tiivistää Hiltunen (2009, 13). Alle 15 % tarjosi korotettuja istuimia, induktiosilmukkaa, rollaattoria ja pyörätuolia. Muita apuvälineitä olivat automaattisesti avautuva ulko-ovi, ovikello, kaiteet ja opasteet.

Itäsuomalaiset kirjastot ovat hankkineet hyvin aineistoja, jotka on suunnattu ikäihmisille, toteaa Hiltunen (2009, 14). Aineistot ovat: isotekstisiä kirjoja, selkokirjoja,

äänikirjoja, äänitettyjä sanoma- ja aikakauslehtiä, ikääntyneille suunnattuja lehtiä ja kirjoja, hengellistä ja vanhaa tanssimusiikkia, sekä iskelmiä.

Ikääntyneille suunnattujen kirjojen ja lehtien tavoitteena on ikäihmisten aktivointi etenkin, jos kärsii muistihäiriöistä. Kanadassa ja Alankomaissa puhutaan käsitteestä ”*stimulating books*” tarkoittaen juuri näitä aineistoja. Kirjallisuusterapia käyttää taide-, luonto- ja käsityökirjoja tähän tarkoitukseen. (Hiltunen 2009, 15.)

### 3.2 Ikääntyneiden kirjastopalvelut Länsi-Suomessa

Viiri, Ketonen, Almgren ja Kinnunen (2009, 10) toteavat raportissaan, että vain harvat kirjastot Länsi-Suomessa ovat mukana kuntien palvelustrategioissa. Kirjastot itse arvioivat kirjastopalveluiden kehittämisen ikäihmisille heikoksi (s.11). Noin 30 prosentissa kirjastoista oli ikääntyneiden palveluista vastaava henkilö vuoden 2009 alussa. Suurissa kaupungeissa kuten Tampereella vastaavan henkilön tukena toimi tiimi. Viiri ym. (2009, 9) kertovat julkaisussaan, että 60 % kirjastoista ei seuraa alueensa väestönrakennetta ja sen sijoittumista. Ikäihmisten palvelutarpeita ja tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin oli selvittänyt alle 40 % kunnista. Kummallisesti näistä 60 % ilmoitti, että kerättyä tietoa ei käytetty palveluiden kehittämiseen. Kuten Itä-Suomen kirjastoissa Länsi-Suomenkin kirjastoissa ikääntyneiden palveluihin menevä määrärahojen arviointi oli hankalaa (Viiri ym. 2009, 11).

Kuten itäsuomalaisissa kirjastoissa länsisuomalaisissakin kirjastoissa samoja yhteistyökumppaneita käytettiin ikääntyneiden kirjastopalveluiden tuottamiseen (Viiri ym. 2009, 16). Viiri ym.(2009, 15) luettelevat länsisuomalaisten kirjastojen tarjoavan ikääntyneille äänikirjojen, isotekstisten ja selkotekstisten ohella lukupiirejä, seniornettisivuja ja tietoyhteiskunnassa tarvittavien taitojen opetusta, sekä kotipalvelua.

Länsisuomalaiset kirjastot käyttivät tiedottamiseen Viirin ym. (2009, 15) mukaan lehtiä, omaa ilmoitustaulua, kotisivuja ja kuntatiedotteita. Osa kirjastoista käytti sosiaalitoimea, ikäihmisten neuvolaa ja kotihoitokeskuksia tiedottamiseen. Radion käyttö oli harvinaista kuten itäsuomalaisissakin kirjastoissa.

Viirin ym. (2009, 14) raportissa näkyy vastanneista kirjastoista yli puolet tarjoavan fyysisen kirjaston saavuttavuuden parantamiseksi invapysäköintiä, luiskaa, tilaa liikua kirjastossa apuvälineiden kanssa, inva-wc:tä ja riittävää valaistusta. Alle 15 % jäi induktiosilmukan, kaiteiden, pyörätuolin ja rollaattorin tarjonta. Muita mahdollisia apuvälineitä olivat opasteet, korotetut istuimet, ovikello ja automaattisesti avautuva ovi.

### **3.3 Ikääntyneiden kirjastopalvelut Amerikassa**

Hiltunen (2009, 3) toteaa, että pitkäjänteistä ikääntyneiden kirjastopalveluiden kehittämistä on tehty Amerikassa, Kanadassa, Iso-Britanniassa ja Hollannissa.

Guidelines for Library and Information Services to Older Adults (2008) ohjeistaa jo 70-luvulta lähtien, että ikääntyneistä koottua tietoa pitää käyttää kirjastojen palveluiden suunnittelussa ja budjeteissa. Ikääntyneiden alueellinen tarve ja kiinnostuksen kohteet pitää ottaa huomioon esim. kokoelmassa ja palvelussa. American Library Associationin, eli ALA:n muita teesejä, joita pitää noudattaa ikääntyneiden kirjastopalveluissa ovat:

- kirjastotilan ja palveluiden saavutettavuus sekä esteettömyys
- ikääntyneiden kunnioitus
- asiakaspalvelussa yhteistyö muiden toimijoiden kanssa
- tiedon hankkiminen ikääntymisestä ja välittää sitä eteenpäin
- ikäihmisten kokemusten ja tiedon käyttö kirjastopalveluissa.

Honnold, ja Mesaros (2004, 23) selostavat ikääntyneiden kirjastokokoelman sisältävän Amerikassa tällaisia aiheita: isovanhemmuus, eläke, terveys- ja vakuutusasiat, tulot ja sijoitukset, asuminen ja pitkän ajan hoito vaihtoehdot, ikäihmispariskuntien suhteet, pienen bisneksen aloittaminen, antiikki ja keräily, muoti ja ihonhoito vanhemmille naisille, ruuanlaitto yhdelle tai kahdelle ihmiselle, sekä erityisruokavaliot, lääkeresepien neuvonta ja paikalliset monikulttuuri materiaalit. Kirjoittajien mukaan (2004, 24) amerikkalaiset kirjastot tarjoavat ikäihmisille kirjastomateriaalit isotekstisinä kirjoina ja lehtinä, multimediapakkauksina, peleinä, videoina ja audiovisuaalisina materiaaleina. Kirjastohoitajien lisäksi senioreita palvelee kirjastojen

vapaaehtoiset. Amerikkalaisten 60-vuotiaiden kirjastokäyttäjien hyöty kirjastosta on suurinta viihdekirjojen lainaamisena (Serola & Vakkari 2011, 21).

### 3.4 Ikääntyneiden kirjastopalveluiden kehittäminen

Yleisten kirjastojen laatusuositus (2010) julkaisussa sanotaan, että Kirjastopalvelujen laadun kehittämiseen velvoittavat hallitusohjelma, kirjastolainsäädäntö, kansalliset kulttuuri- ja kirjastopoliittiset linjaukset ja kuntien yhteisesti sopimat linjaukset (s.11). palvelujen arviointia tarvitaan asiakaslähtöisyyteen ja tehokkuuden, tuloksellisuuden, tuottavuuden ja vaikuttavuuden osoittamiseen. Arviointia tarvitaan palvelujen ajantasaisina pitämiseen ja tulevien palvelutarpeiden ennakointiin (s.11).

Julkisten palveluiden kehittämisessä asiakkaiden tarpeet ja kokemukset ovat olennaisinta. Asiakkaat arvioivat palveluita eri tavalla, kuin niiden tuottajat. Asiakkaalle tärkeitä ominaisuuksia ovat mm. palvelun oikea-aikaisuus, henkilökunnan ammattitaito, luotettavuus, helppo saatavuus, hyvät aukioloajat, ystävällisyys, palveluympäristö, selkokieliyys ja asiakkaan tarpeiden tunnistus. Avainsanat asiakaslähtöisyyteen ovat saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Asiakaslähtöisyydessä kuunnellaan asiakasta, ymmärretään asiat, joita asiakas arvostaa ja millaisia tavoitteita hänellä on. Asiakaslähtöisessä ympäristössä asiakas on myös toimija, ei toiminnan objekti. Asiakkaalle muodostuu tuotteiden arvo vasta käytännössä, ei välittömästi. Asiakas arvostaa kirjaston tarjoamia palveluita ja aineistoa, ei välttämättä itse kirjastoa instituutina. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 13–14.)

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan (2010, 61–62) asiakassuuntautuneisuus pitäisi nykyä kirjaston toiminnassa. Se edellyttää eri asiakasryhmien tunnistamista (nykyisten ja tulevien) ja heidän tarpeiden tunnistamista ja koskee myös kirjaston ei-käyttäjiä. Asiakkaiden osallistaminen tuo heidän äänensä kuuluville asiakaspalautejärjestelmän kanssa. Asiakasryhmien tyytyväisyyttä/ tyytymättömyyttä ja odotuksia pitää seurata ja käyttää toiminnan kehittämisessä. Kutakin asiakasryhmää koskevaa tietoa hankitaan aktiivisesti. Kirjaston henkilökunnalla on aktiivinen asiakaspalvelutuote. Henkilökunnan asiakaspalvelutyötä arvostetaan. Toimiva kirjasto on verkostoitunut ja tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Samoilla lin-

joilla kulkee Kirjaston kehittämisohjelma (2006–2010, 8, 17), joka määrittelee laadun ehdoksi koulutetun henkilökunnan. *”Ilman sitä väestön polarisoituminen lisääntyy, oppiminen eriarvoistuu, uusien kansalaistaitojen omaksuminen hidastuu ja lukutaito heikkenee.”* Kirjastossa työskentelevien työtehtävät lähestyvät yhä enemmän opettajien, toimittajien ja tiedottajien työtä.

Kirjasto ei ole pysyvä olotila ja olemassaolon edellytyksenä Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 (2009, 19, 30) toteaa, että *”Tulevaisuudessa kirjastojen on menestyäkseen profiloiduttava ja erikoistuttava käyttäjäryhmittäin”*. Ikääntyvien elämänlaatua parannetaan kirjastojen avulla yhteistyössä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Eri puolilla maapalloa on havaittu, että virtuaalisten palveluiden myötä fyysinen kirjastotilojen käyttö ja tarve ovat lisääntyneet, vaikka voisi luulla päinvastoin tapahtuneen. Euroopassa avataan lisää lähikirjastoja, jotka ovat avoimia ja ei-kaupallisia paikkoja. Kirjasto vähentää alueellista epätasa-arvoa tiedonsaannissa, sekä fyysisesti että virtuaalisena toimijana. *”Kirjastot voivat rakentaa maaseudun tulevaisuutta palveluilla, joita mikään muu instituutio ei tuota”* summaa Kirjaston kehittämisohjelma (2006–2010, 6). (Kirjaston kehittämisohjelma 2006–2010, 9.)

Olisiko vapaaehtoistyöstä apua ikäihmisten kirjastopalveluiden toteuttamisessa? Utriainen (2011, 117) näkee suunnitellun ja organisoidun vapaaehtoistoiminnan tukevan kirjaston palveluja, sekä monipuolistamalla kirjaston tarjontaa fyysisenä paikkana että ihmisten tapaamispaikkana. Utriainen pohtii vapaaehtoistyön helpottavan logistista kirjastotyötä (aineiston keräilyä, lainausta, kuljettamista jne.). Kirjaston henkilökunta myös hyötyisi osallistumalla vapaaehtoistyöntekijöiden kursseille saamalla tietoa enemmän esim. muistisairaiden ihmisten kohtaamiseen. Utriainen käsittää kirjastoille jäävän resursseja toimia koko alueen ”kohtaamispaikkana”, kun he tekevät yhteistyötä yhdessä vapaaehtoisten ja palvelutalon kanssa. Nämä ajatukset toteutuivat, kun Helsingin Töölön kirjasto aloitti yhteistyön Kantti ry kanssa, josta syntyi Kirjastokummitoiminta vuonna 2010. Kantti ry on ikäihmisten hyvinvointikeskus Töölössä. Mukana koordinaattorina toimi Valli ry:n (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry) vapaaehtoistoiminnan Osaaja projekti. Kirjastokummitoiminnassa on kahdeksan vapaaehtoista kummiä, joiden kanssa voi käydä kirjastossa ja hyödyntää kirjaston tarjoamia palveluja. Kirjaston saamia hyötyjä tästä yhteistyöstä ovat

olleet; ikääntyneille on mennyt tieto kirjaston tarjoamista palveluista ja kynnys käyttää kirjastoa on madaltunut, kirjasto on myös tullut saavuteltavammaksi, henkilöstön valmius kohdata iäkkäitä ihmisiä parantunut, logistiset edut, kirjasto on siirtynyt koelmakeskeisestä toiminnasta lähemmäksi kohtaamispaikkaa ja yhteiset tilaisuudet sekä tilat yhteistyökumppaneiden kanssa.

Samanlaista vapaaehtois- ja ystävätoimintaa löytyy muualtakin Suomesta. Jyväskylässä toimii kulttuuriluotsit, jotka ovat koulutettuja vapaaehtoisia. He ovat vertaisohjaajia, jotka tuntevat paikkakuntansa kulttuurikohteet kuten kirjaston. He toimivat ystävinä ja rohkaisijoina kuntalaisille, jotka eivät muuten lähtisi yksin käymään eri kulttuurikohteissa. (Kulttuuriluotsit 2014.)

Vapaaehtoistoiminnassa ja vertaisohjauksessa on itua, koska 70 % suomalaisista katsoo auttamisen tärkeäksi. Vanhustyössä olevat vapaaehtoiset ovat myös itse usein ikääntyneitä yli 61-vuotiaita ja naisia. (Utriainen 2011, 23.)

Kirjaston ja vapaaehtoistyön toiminta yhdistyy myös Keravalla, jossa Talkooreenkaan Kirjastoystävät, eli vapaaehtoiset vievät kirjaston aineistoja kotipalvelun asiakkaille kotiin tai sairaaloihin (Talkooreenkaan Kirjastoystävät 2013).

## 4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSMETODIT

### 4.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuskysymykseni tässä tutkimuksessa on, kuinka kehittää ikääntyneiden kirjastopalveluita Seinäjoen kaupunginkirjastossa.

Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää myös vastauksia näihin kysymyksiin: Löytävätkö ja tuntevatko kirjastoa käyttävät ja käyttämättömät seniorit kirjaston palvelut ja aineiston? Ovatko aineisto ja itse kirjasto saavutettavissa? Mihin he nyt käyttävät kirjastoa? Mitä seniorit haluaisivat tehdä kirjastossa? Mihin kirjastoa voisi heidän mielestään käyttää? Tarvitaanko tukea ja opastusta eri mediavälineiden hallintaan? Onko senioreilla tarpeita, joissa kirjasto voisi auttaa? Mitä kirjasto heille antaa tai ei anna fyysisesti/henkisesti? Mitä he käyttävät kirjaston sijaan, jos ovat ei-käyttäjiä? Mistä seniorit saavat nyt tiedon kirjaston palveluista ja kokoelmasta? Missä heidän mielestään kirjaston pitäisi mainostaa palveluitaan?

### 4.2 Tutkimusmenetelmät

Lähestyn tutkimusaihetta kehitysnäkökulmasta ja tutkimusotteeni on asiakaslähtöinen. Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen. Tutkimukseni on myös empiirinen tutkimus. Käytän menetelmänä teemahaastattelua.

Aloitin opinnäytetyöni talvella 2014. Tutkimukseni oli tilaustyö Seinäjoen kaupungin pääkirjastolta ja tein yhteistyötä kirjastovirkailija Jaana Savelan kanssa. Kirjastolla oli toive perustaa asiakasraati, joka koostuisi kirjastoa käyttävistä ja käyttämättömistä senioreista. Asiakasraadin perustaminen on kirjattu Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittiseen strategiaan (2014, 6). Asiakasraati palvelisi kirjastoa antamalla tärkeää asiakasnäkökulmaa kirjastopalveluiden kehittämiseen ja vastaamalla tutkimuskysymykseeni. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 (2009, 14) toteaa seuraavaa: *”Kirjastojen palvelut ja koko toimintakulttuuri perustuvat asukkaiden tarpeisiin”*.

Raati kokoontui muutaman kerran ja jokaisella tapaamiskerralla oli oma teemansa. Ryhmän tarkoitus oli keskustella annetusta teemasta, josta tein muistiinpanoja ja nauhoitin keskustelun. Raatia ja haastattelua varten paikka mietittiin etukäteen, jotta se olisi mukava, rauhaista ja toimiva käydä keskustelua.

Aluksi keksin nimen tulevalle raadille ”Vuosiengasraati” ja tein erilaisia mainosmal-  
leja, jolla houkutella senioreita raatiin. Yksi tehdyistä mainoksista valittiin (Liite 2).  
Veimme yhdessä Savelan kanssa mainoksia ympäri kaupunkia pariin kymmeneen  
paikkaan kuten uimahallin, terveyskeskuksen ja kauppojen seinille, jossa arvelimme  
niiden tavoittavan senioreita kirjaston lisäksi. Vuosiengasraadista mainos löytyi myös  
kaikista muista Seinäjoen kaupungin kirjastoista, kirjaston nettisivuilta sekä Seinä-  
joen kaupungin nettisivuilta. Etsin mahdollisia yhteistyökumppaneita, joita löytyi 12  
kappaletta kuten esim. Ikäneuvosto, Seinäjoen Kansalliset Seniorit ja Ikäkeskus,  
joiden kautta tavoittaisin senioreita Seinäjoella. Yhteistyökumppanit lupasivat välit-  
tää tiedon ja mainoksen raadista eteenpäin jäsenilleen ja heidän palveluitaan käyt-  
täville senioreille. Kaksi raatiin ilmoittautunutta tuli yhteistyökumppaneiden kautta.

Raati varten tein teemahaastattelun rungon (Liite 3), jonka avulla saisin vastauk-  
sen tutkimuskysymykseeni ja muihin kysymyksiin, joihin kirjasto toivoi vastauksia.  
Seniorit alkoivat ottamaan yhteyttä minuun, sekä kirjastoon. Aloitin heidän kanssaan  
sähköposti- ja puhelinyhteyden, joka kesti koko raadin ja haastattelun ajan. Kaksi  
senioria, jotka ottivat yhteyttä, eivät halunneet tulla pääkirjastolle raatiin, mutta ha-  
lusivat vaikuttaa kirjastopalveluiden kehittämiseen. Sovimme, että menen heitä  
haastattelemaan Peräseinäjoelle. Raadin lisäksi toteutin siis yhden haastattelun.  
Käytin teemahaastattelua sekä raadissa että haastattelussa.

Jaana Savelan kanssa pidimme yhdessä Vuosiengasraadista kolme kertaa se-  
nioreille touko- ja kesäkuussa 2014. Ilmoittautuneita raatiin oli seitsemän senioria ja  
kaksi haastateltavaa, jotka kaikki ilmoittivat olevansa aktiivisia kirjastonkäyttäjiä. Kä-  
vin myös haastattelemassa kahta senioria Peräseinäjoella toukokuussa 2014.

Raatiilaisten iät olivat 65 (nainen), 66 (nainen), 67 (nainen), 69 (mies), 69 (nainen)  
ja 81 (mies) vuotta. Raatilaista käytän lyhenteitä R1, R2, R3, R4, R5 ja R6. Seit-



semäs raatilainen ei koskaan käynyt raadissa, joten häntä ei ole tässä tutkimuksessa. Haastateltavista toinen oli nainen 67 vuotta ja toinen mies 66 vuotta. Haastateltavista käytän lyhenteitä H1 ja H2.

Haastattelun ja raadin aluksi olin aina vastassa heitä ja yhdessä menimme haastattelutilaan. Kaikki olivat tietoisia, että nauhoitan tapaamiset ja samalla teen muistiinpanoja. Aloitimme aina kahvittelulla, joka oli hyvä tapa päästä asiaan, jolloin kerroin päivän teeman. Ensimmäisellä raatikerralla alkulämmittelynä oli kuvakortti-tutustumisleikki, jossa kukin sai valita haluamansa kuvan ja kertoi, miten se liittyy itseensä. Samalla tutustuttiin raatilaisten taustatietoihin.

Ensimmäisessä raatitapaamisessa oli minun ja Savelan lisäksi neljä raatilaista: R1, R2, R3 ja R6. Päivän teemoina olivat raatilaisten taustat, mielikuvat kirjastosta ja kirjastonkäyttö. Seuraavana kertana meidän lisäksi raatilaisia oli viisi paikalla: R1, R2, R3, R4 ja R6. Teemoina olivat kirjaston kokoelma sekä kirjaston toiminta ja palvelut. Viimeisenä kertana minun ja Savelan lisäksi paikalla olivat kirjastotoimenjohtaja Mervi Heikkilä, sekä kuusi raatilaista: R1, R2, R3, R4, R5 ja R6. Teemoja viimeisenä kertana olivat esteet kirjastonkäytölle, kirjaston tiedotus ja kirjaston kehittämistoiveet. Peräseinäjoen haastattelussa olivat minun lisäksi paikalla H1 ja H2.

Nauhurilta siirsin äänitykset tietokoneelleni, josta pystyin niitä kuuntelemaan ja myöhemmin litteroimaan. Osan aineistosta pystyin suoraan tulkitsemaan ja analysoimaan kuuntelemalla nauhoitetta. En käyttänyt mitään litterointiohjelmaa.

Käytin aineistoni analyysiin sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi perustuu Tuomen ja Sarajärven mielestä (2009, 112) tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Kerätty aineisto tiivistetään selkeämpää muotoon heidän mukaansa. Tarkoituksenani on siis tuoda haastateltavien ääni kuuluville. Käyn läpi aineiston ja nostan teemoja, jotka nousevat selvästi ylös teemahaastattelusta ja teen niistä ryhmittelemällä yhteenvedon.

#### 4.2.1 Asiakasraati

Opas asiakasraatien hyödyntämiseen (Ei päiväystä, 4) kiteyttää asiakasraadin olevan *”joukko asiakkaita, jotka on koottu tiettyä tarkoitusta varten ja jotka kokoontuvat useammin kuin kerran”*. Asiakasraateja kootaan (s.7):

- asiakkaiden kuulemiseen
- konkreettisen palautteen keräämiseen
- tuotteen/ palvelun testaamiseen
- ideoiden hankkimiseen ja kehittelyyn
- vuorovaikutteisena tiedotus ja markkinointikanavana
- asiakastuntemuksen ja viestintätaitojen kehittämiseen
- asiakkaiden väliseen vertaisoppimiseen
- innostumiseen, toiminnan parantamiseen.

Asiakasraateja ei kannata käyttää em. oppaan (s.10) mukaan edustamaan kaikkia asiakkaita, korvaamaan tuotekehitystä tai toimimaan pelkästään markkinointikanavana. Asiakasraadit houkuttelevat tavallista positiivisempia, osaavampia ja aktiivisempia ihmisiä, joka pitää ottaa huomioon. Asiakkaat tuntevat omat tarpeensa, mutta eivät välttämättä ymmärrä tuotteiden ja palveluiden toimintoja. Vuorovaikutus saattaa kadota, jos asiakkaat turhautuvat raadissa joutumalla olemaan passiivisia.

Asiakasraadın organisoinnista vastaa yleensä henkilö, joka on vastuussa kehittämisestä, asiakaspalvelusta tai laadusta (s.12). Ulkopuolinen konsultointiapu on myös mahdollista. Tarvittavia resursseja, joita asiakasraati vie ovat: raadista vastaavan työaika, tila, tarjoilu ja raatilaisten palkitseminen. Raadissa syntyvien tuotosten hyödyntäminen koko organisaatiossa on tärkeää (s.14). Ne pitää tietää ja niitä pitää kehitellä eteenpäin, jos mahdollista. Asiakasraati voidaan koota organisaation omasta asiakasrekisteristä, sidosryhmien verkostoista tai yhdistysten kautta (s.16). Raadin kokoamisessa on mietittävä, minkälaisia asiakkaita halutaan mukaan, kennellä on mahdollisuus osallistua, mitä heiltä odotetaan ja mitä he saavat raadilta (s.17). Asiakasraadın motivointi onnistuu hyvällä organisoinnilla, palkitsemisella ja sitouttamisella (s.15).

Asiakasraadın työskentelytapoja ovat kokoontumiset, ryhmäkeskustelut, työpajat, kyselyt, keskustelufoorumit, retket ja vierailut (s.23). Asiakasraadın haasteita ovat

ryhmädynamiikan hallinta, epäselvät roolit ryhmässä ja ylisuuret odotukset (31). Raadin onnistumisen ehtona on avoin ilmapiiri, konkretisoiminen ja demonstrointi (s.36). Konkretisoimisella tarkoitetaan selventämistä esim. jostain palvelusta. Demonstroinnilla tarkoitetaan samaa asiaa eli jonkin havainnollistamista. Raadin ilmapiiri pitää olla hyvä, jotta raatilaiset uskaltavat antaa negatiivistakin palautetta.

Esimerkki asiakasraadista: Kaarinan kirjaston palvelut ikääntyville (2012, 7) kertoo Kaarinan kirjastossa toimivasta kulttuurikerhosta, joka kokoontuu kerran kuussa kirjastossa. Kävijöitä on noin 20 senioria per kerta. Kerhossa esitellään uutuuksia kirjaston aineistosta, kotiseutuesityksiä, paikalla saattaa olla kirjailijoita tai muita esiintyjä. Jokaisella kerralla nautitaan myös kahvit yhdessä. Kulttuurikerho tekee yhteistyötä kulttuuritoimen kanssa. ELY- keskus tukee kulttuurikerhoa.

Toinen esimerkki asiakasraadista: Nikulainen (Almgren & Jokitalo 2011, 194–204) kertoo Espoon asiakasraatien tulleen osaksi kirjaston tulospalkkiojärjestelmää vuonna 2010. Sitä edelsi pilottivaihe vuotta aikaisemmin. Espoon aluekirjastoissa asiakasraateja on kohdennettu asiakasryhmille, joista on haluttu enemmän tietoa. Asiakasraateja on ollut neljä senioreille, neljä nuorille (yksi maahanmuuttajanuorille) ja yksi monikulttuurinen raati. Suunnitteilla oli raati suomenruotsalaisille ja raati musiikkiteemalla. Espoon asiakasraadeissa on markkinoitu kirjaston tarjoamia palveluita hyvällä menestyksellä. Asiakastoiveita on toteutettu kuten tila-, aineisto- ja yleisötilaisuustoiveita. Yleistä tiedottamista on parannettu, sekä muutaman kirjaston lakkautumisuhka on peruuntunut.

#### **4.2.2 Teemahaastattelu**

Teemahaastattelu on englanninkieliseltä nimeltään The Focused Interview. Se on puolistrukturoitu haastattelu. Siinä käsitellään tiettyjä teemoja, joista haastateltava tai haastateltavat keskusteleval. Haastattelija käyttää teemaan tehtyä haastattelu-runkoa, josta esittää kysymyksiä päämääränä saada vastauksia. Kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole, koska haastateltavat vastaavat omin sanoin. Haastattelija pysyy taustalla ja antaa keskustelun virrata va-

paasti. Vuorovaikutus on tärkeää haastattelussa. Haastattelijan tehtävänä on välittää haastateltavien ajatukset, käsitykset, kokemukset ja tunteet. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 41, 47.)

Haastattelun etuna on Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 35–36) mukaan, että tutkittavat voivat itse kertoa itseään koskevista asioista, koska voivat halutessaan olla aktiivisessa roolissa ja luoda merkityksiä. Haastattelussa saatu tieto voidaan sijoittaa suurempaan kontekstiin. Saatu tieto on ennalta arvaamatonta ja monisyistä. Saatuja vastauksia voidaan tarvittaessa tarkentaa ja syventää. Haastattelun etuna tai haittana voi olla arkojen ja vaikeiden asioiden lähestyminen haastattelun kautta. Toisaalta anonyymisyys voi olla joskus haastateltavan näkökulmasta parempi valinta ja itse haastattelu menetelmä voi olla väärä tekniikka saada vastauksia. Haastattelun vaikeutena ovat haastattelijan, eli minun kokemattomuus ja vihreys asian suhteen, joita vielä opettelen. Ajankäyttö ja ajan vieminen haastateltavien haalimisesta, haastatteluista ja niiden purkamiseen. Virheiden ja väärinkäsitysten mahdollisuus on vastauksissa ja niiden tulkinnassa. Tutkimuksen analysointi, tulkinta ja raportointi voi olla ongelmallista “valmiiden mallien” puuttumisen vuoksi. Koska raadissa oleva ikäihmisten otanta on pieni, saatuja tutkimustuloksia ei voi yleistää koko Seinäjoen ikäihmisten väestöä koskeväksi tiedoksi, mutta saatu tieto on syvällistä, pohtivaa ja asiakaslähtöistä.

## 5 TULOKSET

### 5.1 Ensimmäinen raatikerta 15.5.2014

Ensimmäisessä raatitapaamisessa paikalla R1, R2, R3, R6, Jaana Savela ja minä. Aiheina ovat raatilaisten taustat, kirjaston mielikuvat ja kirjaston käyttö.

**Taustakysymykset.** Seinäjoen pääkirjastolle matkaa raatilaissilla alle 0,5 km - 2 km. Kolmella raatilaissella on auto kirjastoon kulkemiseen. Kaikilla on kotona nettiyhteys, jolla voi käyttää verkkokirjastoa. Melkein kaikki ovat perheellisiä. Lapset ja lapsenlapset käyttävät kirjastoa, tosin pojat tyttöjä vähemmän.

**Mielikuvat kirjastosta.** Sanasta kirjasto heille tulee mieleen: *"Suomalainen ilmiö parhaimmillaan", "Ei tarvitse olla hiljaa", "Laajennettu olohuone", "Kirjasto on kirjojen koti", "Vapaus ja oikeus kaikille".* Kirjasto merkitsee heille: *"Uusissa paikoissa menee mielellään katsomaan kirjastoa", "Kirjasto on kaikki", "Kirjaston arvoa vaikea laskea rahassa", "Kaikille avoin paikka".*

Raatilaisten mukaan kirjastossa voi *"selata ja lukea kirjoja ja lehtiä, soittaa pianoa, kuunnella luentoja ja musiikkiesityksiä, kuunnella sunnuntaivieraita, lainata kirjoja, käydä kahvilla ja syömässä kahvilassa, voi vahtia lapsenlapsia, voi katsella lastenkirjoja, kiipeillä kirjataloissa, kuunnella kirjailijavieraita".* Kirjaston tarjoamia palveluja ovat: *"Kun varaa kirjan ilmoitus tulee asiakkaalle-palvelu, kaukolainat, henkilökunta tietää, kirjat ja levyt, parkkipaikka".* Kokemuksia kirjastosta: *"super positiivisia, saa kaiken tai jos ei saa sitten hommataan, hyvä DVD kokoelma, äänikirjat ovat hyviä, vanhojen nauhojen muunto, kaikenmoisia.."*

**Kirjaston käyttö.** Kaikilla raatilaissilla on kirjastokortti. He käyttävät kirjastoa noin kerran viikossa. Raatilaiset tekevät näitä asioita kirjastossa: *"lehtien luku, soittaminen, plarailu, varauksien nouto, tilaisuuksiin osallistuminen, kirjallisuuspiirin kirjojen nouto, kirjavinkkiin ja sunnuntaivieraaseen osallistuminen, ilmoitustaulun luku, kirjojen selailu, lainaus, nojatuoleissa istuminen, ajankohtaispöydän katselu".* He käyttävät kirjaston verkkopalveluita esim. varausten tekoon.

Raatilaiset käyttävät kirjaston aineistosta: *”Kaikkea muuta paitsi musiikkia ja äänikirjoja”, kirjoja, lehtiä, musiikkia, elokuvia, joskus nuotteja, taidekirjoja, tietokirjoja, omaelämäkertoja, lukuromaaneja, viihdekirjallisuutta, nuortenkirjoja, historiankirjoja ja dekkareita”.*

## 5.2 Toinen raatikerta 28.5.2014

Paikalla toisessa raadissa minun ja Jaana Savelan lisäksi R1, R2, R3, R4 ja R6. Aiheina ovat kirjaston kokoelma sekä kirjaston toiminta ja palvelut.

**Kirjaston kokoelma.** Kirjaston kokoelmasta vieraampia olivat isotekstiset kirjat, selkokirjat, elektroniset tietokannat, pelit, kartat, kurssikirjat, käsikirjasto ja lehdet. Kysymyksissä heräsi mitä ne ovat, kenelle ne ovat ja missä ne sijaitsevat fyysisesti kirjastossa ja voiko niitä lainata. Käsitteiden avaamisen jälkeen suurta mielenkiintoa herättivät isotekstiset kirjat, selkokirjat, elektroniset tietokannat ja lehdet.

Kysymykseen, löytävätkö he haluamansa teoksen kirjastosta, kaikki vastasivat kysyvänsä suoraan virkailijalta mistä se löytyy. Luokitusjärjestelmää ei hahmoteta, eikä kirjaston tiloja vielä tunneta riittävästi, että muistaisi missä mikin on. Huono näkö esti myös itsenäisen etsimisen. Kirjaston tarjoamaan valikoimaan oltiin tyytyväisiä: *”Enemmän ku osaa kysyä”, ”Yllättävän hyvin saatavilla”.* Aineistosta ei heidän mielestään puuttunut mitään. Kaukopalvelu oli tuttu heille, kaksi neljästä raatilaisesta ei ollut kuitenkaan sitä itse käyttänyt. Hankintatoiveen teko oli tuttua kaikille. Kysymys ”Voisiko kirjastosta lainata jotain muuta esim. liikuntavälineitä” jakoi raatilaiden mielipiteitä, kuuluuko se kirjastolle. Idea syntyi, että kirjasto voisi lainata soittimia, joita asiakkaat voisivat kokeilla soittaa kotona. Soitinlainaus tapahtuisi yhteistyössä esim. musiikkiopiston kanssa, koska suuret soittimet vievät säilytystilaa.

**Kirjaston toiminta ja palvelut.** Vieraampia käsitteitä kirjaston toiminnasta ja palveluista olivat listassa olevista käsitteistä: itsepalvelulaitteet, tietopalvelu, kotipalvelu, vhs-kasettien digitointi, tietokoneet ja tulostus, WLAN-yhteys, e-kirjojen lukulaitteet, Suomioppi, digipianon soitto, tilojen vuokraus, pelitila, aineiston poistomyynti, e-kirjaklinikka. Käsitteiden avaamisen jälkeen palvelut olivat tutumpia. Kahvila herätti pyyntöjä, että olisi viikonloppuisin auki. Toivomuksena oli, että kahvilahenkilökunta

auttaisi tarjottimen kanssa pöytään kuten sairaalassa. Raatilaissä ei ollut tiedonhankintatarpeita.

### 5.3 Kolmas raatikerta 12.6.2014

Paikalla R1, R2, R3, R4, R5 R6, kirjastotoimenjohtaja Mervi Heikkilä, Jaana Savela ja minä. Aiheina ovat kirjaston tiedotus ja kirjaston kehittämistoiveet.

**Kirjaston tiedotus.** Tällä hetkellä raatilaiset saavat tiedon kirjaston palveluista: netistä, ilmoitustaululta, Eparista, Seinäjokisesta, kirjaston tapahtumakalenterista, Ilkan tapahtumista, Seinäjoen tapahtumakalenterista, sähköpostilistojen kautta, tuttavilta.

He haluaisivat saada tiedon kirjaston tarjoamista palveluista: Ilkkasta, Eparista, ja sähköpostilistalta. *"Paljon informaatiota muutenkin, kaikkeen ei pääse", Eparissa oma kohta kirjastopalveluista, kaikilla ei sähköpostia, henkilökohtainen kerronta virkailijoilta..*

Raatilaissä nykyinen tiedotus on riittävää: *"Hyvin esillä ja mainostatte", "Vuorovai-  
kutuksella on edellytykset".*

Kirjaston näkyvyyttä voisi lisätä heidän mielestään IWOWWE palvelulla, joka on uusi kommunikointiväline ja ilmoitustaululla.

Kirjastolla ei ollut heidän mielestään mitään kehitettävää: *"Ei ole kehitettävää kirjastolla", "Asiat ovat mallikkaasti ja ei mennä toiseen suuntaa", "Kirjaston henki ei saa muuttua".*

Kysymykseen pitäisikö senioreiden ja muiden asiakassegmenttien kuten lasten yhteistyötä kehittää, raadissa oli kiinnostusta. *"Ilman muuta sekoittaa".*

Raatilaissä on halukkuutta jatkaa raatilaissä syksyllä. *"Hyvältä ja mielenkiintoiselta on tuntunut raati".*

**Kirjaston kehittämistoiveet.** Kirjaston kehittämistoiveet, jotka syntyivät raadissa raatilaisten omin sanoin:

**Kokoelma:**

- kotiseutukokoelma paremmin esiin
- tuodaan esille Martti Pänkälän radiohaastattelutallenteet eteläpohjalaisista vaikuttajista
- paikallisuuden nostaminen niin kirjallisuudessa, kun musiikissakin
- vaikuttaminen uusien kirjojen kirjoittamiseen (jatkoa Eteläpohjalaiset elämänkerrat sarjaan).

**Palvelut:**

- musiikin kuunteluun neuvontaa (keskustelua)
- kirjoittamiseen kannustus ja auttaminen
- henkilökunnan kanssakäymistä asiakkaiden kanssa, juttelua (oliko hyvä kirja, jne.)
- kielenkääntöpalvelu
- kirjastojen kimppakyytejä, kirjasto organisoisi kyytejä tarvitsevia ja kyytejä tarjoavia asiakkaita
- ”Ei lokeroitumista nimillä”, ei jaotella palveluita senioreille tai ikääntyneille, jos ei ole erityistarvetta.

**Verkkopalvelut:**

- porstuan käyttö tietoisuuteen
- tapahtumakalenterin päivittäminen oikealle kuukaudelle, ettei tarvitse kelailla koko vuotta.
- onko runotietokantaa ja mistä siitä saisi tietää?

**Tapahtumat ja toiminnot:**

- musiikkiesityksiä ja musiikkikirjallisuuden esittelyä
- eri tieteenalojen esittely ja avoin keskustelutilaisuus (siitä kiinnostuneet asiakkaat tapaisivat toisiaan)
- sunnuntaivieraat kirjoineen esiteltäisiin videotykin kautta, jotta näkyvät
- Seinäjoen ja Etelä-Pohjanmaan taide kuvateosten esittelytilaisuus
- exlibrisnäyttely ja siihen liittyvän tiedon esittely
- tutustumisretkiä Seinäjoen muihin kirjastotoimipisteisiin ja muiden kaupunkien kirjastoihin kuten Tampereen Metsoon.



- tapahtuma, joka rakentuu paikallisen Reino Lehväslaihon ympärille (luento, Lehväslaihon esitys, elokuva). Muistojen kesästä vuonna 1944
- tapahtuma, jossa käsitellään 1918 ajan taisteluista, Heikki Ylikangas puhujaksi ja sisällissotien muistaminen
- kerho ja vetäjä esim. suku- ja muuhun historian tutkimukseen
- joululehtikerho (tutkivat ja lukevat ääneen vanhoja joululehtiä ja tekevät ehkä oman)
- syyspörräisen teko yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa
- seniorsunnuntai, jolloin olisi erillisiä työpisteitä esim. käsihoitoa, luentoja, yhteislaulua, kirjavinkkejä, tietovisa
- seniorikerho esim. lukukerho
- vierailu seurakunnan Hopeatiistai kerhoon.

#### **Tila ja laitteet:**

- varattujen kirjojen hakeminen pöytätasosta, eikä nykyisistä kääryistä
- Apilan kirjastosta kuvateos, jossa tarkempi esittely palveluista ja kokoelmasta
- omakustannekirjoille oma hylly, joissa niihin voisi tutustua ja tiedot, mistä niitä voisi ostaa
- hyllyt ja pöydät, joihin voisi tuoda omia vanhoja kirjoja ja vaihtaa niitä sinne tuotujen kirjojen kanssa
- tarinoiden tallentaminen kirjastosta lainattavien laittein (esim. nauhuri)
- kirjahyllyjen viereen periskoppeja, suurennuslaseja ja rappujakkaroita
- pääovesta Pisan tornin kaltainen nähtävyys
- kahvila olisi auki viikonloppuisin. Kahvilasta autettaisiin tarvittaessa kantomalla tarjotin pöytään kuten sairaalassa. Ateriavalikoima olisi laajempi. Tarjottimen voisi astioineen palauttaa hyllykääryyn.
- Aallon rakennuksen puolelle kahvio, jossa esillä alueen vanhat joululehdet
- soittimia voisi lainata kirjastosta, yhteistyö esim. musiikkiopiston kanssa säilytyksestä isompien soittimien kanssa
- seniornurkka, jossa heille kohdennettua aineistoa
- rollaattori ja keppi ulko- oven viereen
- lehtisallin muutama korkeampi tuoli

- opasteet, ohjelmat ja ohjeet isommalla fontilla.

#### **Tiedotus:**

- informaatiota, mitä vanhan kirjaston tilat tulevat tarjoamaan
- kirjaston palveluiden ja tapahtumien informointiin näkyvyyttä
- kirjaston tulee pysyä ajan tapahtumissa mukana ja huomioida ne.

#### **5.4 Teemahaastattelu Peräseinäjoella 20.5.2014**

**Taustakysymykset.** Haastateltavat H1 ja H2. Toinen on eläkkeellä ja toinen osaaikaeläkkeellä. Toisella on perhe. Kummallakaan ei ole autoa, jota käyttää kirjastossa asioimiseen, mutta molemmat asuvat korkeintaan 400 m. päässä kirjastosta. Toisella haastateltavista on mahdollisuus käyttää nettiä kotona.

**Mielikuvat kirjastosta.** Mielikuvasta "kirjasto" nousi esiin haastateltaville, *että "se on erittäin myönteinen asia". "Saa tietoa ja saa kaikkea". "Ei tarte mennä nettiin". "Hyvä palvelu". "Kaupungin virastoista parhain palvelu". "Hyvä olla olemassa". On tietokoneita ja musiikkia, elokuvia, tietokirjallisuutta". "Täältä saa, vaikka mihin vastauksen".*

Mitä kirjasto merkitsee heille: "Tärkeimpiä asioita, mitä on mulla". "Lapsesta saakka käynyt". Molemmille nousi esiin lapsuus ja nuoruusajan muistoja.

Ajatuksia, mitä kirjastossa voi tehdä: *"Lukea mikrofilmejä, tehdä sukututkimusta, lukea pöytäkirjoja ja lehtileikkeitä, sekä kouluaikaisia kropsuja. Lukea sanomalehtiä ja kirjoja, aikakauslehtiä, sekä lainata niitä ja musiikkia. Voi lainata aviomiehelleen metsäalan kirjallisuutta. Tietokirjoja voi kattoa. Tietokoneella voi näpytellä. Voi lukea kulttuuritiedotteita ja tulevista tapahtumista ilmoitustaululta. Voi ottaa kopioita. Taidenäyttelyitä on. Kirjailijatapaamisia, ainakin kerran vuodessa. Kurin piiri. Lasten lukujuttu. Kirjallisuuspiiri ja satutunti. Hanuristi soittaa. Lainanpäivän tapahtuma. Tämä on enemmän kuin koti! Eikä tässä ole kaikki, ei vaan muisteta kaikkia.."*

Palveluja, joita kirjasto tarjoaa kuntalaisilleen ovat heidän mielestään: *"Siinä niitä nyt tuli. 100 palvelua. On muitakin luentoja, kuin kirjallisuutta. Opastetaan netin käyttöä senioreille."*

Molemmilla haastateltavalla oli hyviä kokemuksia kirjastosta: *”Myönteisiä, hyviä. Lapsikin käyttää kirjastoa. Tämä on hyvä kirjasto.”*

**Kirjaston käyttö.** Toinen haastateltavista käyttää kirjastoa päivittäin ja toinen noin kerran kuukaudessa. Molemmilta löytyy kirjastokortti ja molemmat ovat käyttäneet kaukopalvelua. Kumpikaan ei käytä kirjastoautoa. Molemmat käyttävät vähän verkkopalveluita kuten uusivat lainat tai etsivät jotain teosta.

Haastateltavat tekevät näitä asioita asioidessaan kirjastossa: *”Luen lehdet. Lainaan kirjoja joskus, musiikkia ja elokuvia. Katson käsikirjaston tietosanakirjasta, kun jokin askarruttaa mieltä”.*

*”Lainaan aikakauslehtiä, joita ei tule itselle. Sukututkimuskirjoja tulee lainatuksi”.*

Ystävien tapaamiseen kirjasto ei heidän mielestä sovellu, koska siitä tulee liikaa ääntä ja meteliä.

Kirjaston aineistoa, jota he lainaavat: *”Romaaneja (realistista proosaa), tietokirjoja, runoja, proosa elokuvia, muistelmia ja elämänkertoja”.*

*”Ei raskasta, kevyttä. Ei rompsuja. Tietokirjallisuutta, eläinkirjoja ja keittokirjoja.”*

**Kirjaston kokoelma.** Käydessämme läpi kirjaston kokoelmaa, aineisto oli tuttua haastateltaville elektronisia tietokantoja lukuun ottamatta. Aineiston käyttö oli monessa kohtaa olematonta paitsi lehdissä, kauno- ja tietokirjallisuudessa, käsikirjasto aineistossa, musiikissa, DVD:ssä, sekä mikrofилmeissä- ja korteissa.

Molemmat löysivät helposti haluamansa teoksen kirjastosta ja kynnys kysyä apua oli matala. Kirjaston tarjoama valikoima on *”aika hyvä”*. *”Runokirja kokoelma on super ja uutuuselokuvia saisi olla enemmän”*. *”Posliinimaalaus aiheisia kirjoja ja lehtiä tosi vähän”*. Molemmat kuitenkin kiittivät nopeaa kaukopalvelua, joka toimittaa puuttuvat teokset asiakkaalle. Kumpikin tiesi mahdollisuuden tehdä hankintatoiveen kirjastolle ja toinen käytti sitä. Kumpikaan ei keksinyt, mitä kirjastosta voisi muuta lainata, eikä kumpikaan lämmennyt ajatukselle liikuntavälineiden lainauksesta.

**Kirjaston toiminta ja palvelut.** Molemmat haastateltavat ovat tyytyväisiä kirjaston toimintaan. Käydessämme läpi kirjaston tarjoamia palveluita Kysy kirjastonhoitajalta- etäpalvelu ei ollut tuttu heille. Hyvänä asiana he pitivät kirjaston aineiston poistomyyntiä. Hyvä idea olisi heistä kirjaston tilan vuokraus, jos olisi tilaa, sekä vhs ja c-kasettien digitointi ja diojen skannaus. E-kirjojen lukulaite voisi löytyä kirjastosta. Peräseinäjoelle ei ollut tarvetta heidän mielestään erilliselle hiljaiselle tilalle, pelitalle tai WLAN- yhteyksiin omille koneille. Kumpikaan ei mieltänyt kirjastoa työhuoneeksi, toinen lämpeni ajatukselle, että kirjasto toimii olohuoneena. Kahvilaa ei kukaan tarvita, mutta kahvitarjoilua pitäisi olla enemmän kirjastossa (1/kk). Kummallakaan ei ollut tiedonhankinta tarpeita tai tarvetta tuelle, johonkin oppimisasiaan.

**Esteet kirjastonkäytölle.** Molempien haastateltavien mielestä kirjasto oli saavutettavissa, kunhan ovi avataan, jos on pyörätuolissa. Ovi pitäisi olla itsestään avautuva. Opasteita oli riittävästi heille. Kirjaston ilmapiiri oli heistä *”erinomaisen hyvä”*. Kirjaston henkilökunta sai paljon kiitosta heiltä. Kirjastotila oli heistä selkeästi hahmoteltavissa ja osaksi he muistivat ulkoa, mitä missäkin on. He uskoivat pystyvänsä käyttämään kirjaston e-aineistoja ja mobiiliversioita, vaikka ne eivät olleet niin tuttuja. Kirjaston aukioloajoissa olisi heistä kehitettävää. Kirjasto saisi aueta aikaisemmin ja viikonloppuisin pitäisi olla mahdollisuus käydä lukemassa päivän lehdet.

**Kirjaston tiedotus.** Tällä hetkellä he saivat tiedon kirjaston palveluista paikan päältä kirjastosta, kirjaston verkkosivuilta tai lehdistä (Epari ja Seinäjokinen). He halusivat lukea kirjaston tarjoamista palveluista myös JP- kunnallisanomista. Kirjasto saisi enemmän tiedottaa asioistaan. *”Kirjastosta on liikkeellä paljon väärää tietoa, jota kirjaston pitäisi aktiivisesti oikaista.”*

**Kirjaston kehittämistoiveet?** Haastateltavat olivat vahvasti sitä mieltä että, kirjaston pitäisi lisätä taloudellisia resursseja. Henkilökuntaa pitäisi lisätä kuten Peräseinäjoelle yksi työntekijä lisää. Tunteita kuohutti ainainen kirjastobudjettien leikkaus. Ikääntyneiden palveluista he toivoisivat itsestään aukenevia ovia, sekä rollaattoria ovelle, jos sitä tarvitsee. Myönteinen asia oli heti ovien vieressä oleva tiski, josta saa tarvittaessa apua. Erillisille ikääntyneiden palveluille he eivät nähneet tarvetta. He myös miettivät, kuinka vanhukset myös kuskattaisiin kirjastoon? Kahvitilaisuuksia pitäisi järjestää kerran kuukaudessa ja niistä pitäisi tiedottaa. Kirjastolla voisi olla yhteistyökumppaneita muun sivistystoimen ja seurakunnan kanssa, ei kaupallisia.

Vertaisoppiminen ja ohjaaminen voisi ehkä kiinnostaa. Kirjaston henkilökunta osaa todella hyvin palvella iäkästä asiakaskuntaansa. Kummankaan haastateltavan mielestä ei ollut tarvetta sekoittaa eri asiakassegmenttejä ja lisätä yhteistyötä esim. senioreiden ja lasten kanssa. Kirjastoa voisi käyttää heidän mielestään esim. senioriryhmän tai kulttuuriryhmän ATK opiskeluun, joku ilta viikossa, kun kirjasto on kiinni. Koneilta voisi itse ilmaiseksi tulostaa ja olisi mahdollista itse kopioida omia papereja.

**Tapahtumia, joita voisi kirjastossa järjestää haastateltavien omin sanoin:**

*”Pienimuotoisia kulttuuritapahtumia esim. musiikkiesityksiä. Useammin saisi olla kirjailijavieraita. Runoilta ja elokuvailta, jossa voisi näyttää suomenkielisiä esim. luontodokumentteja. Mielellään semmoisia, mitä ei ole kirjastossa. Elokuvakerho, joka keskustelisi elokuvasta sen päätyttyä. Tapahtumia voisi järjestää yhdessä seurakunnan kanssa. Filosofian keskustelukerho. Kirjallisuus/taidepiiri, jossa ei tarvitsisi lukea yhteisiä kirjoja, vaan voitaisiin keskustella kirjallisuudesta ja taiteesta (Tampereen Mäkelän piirin tapainen). Kirjoittajapiiri. Kirjasto saisi olla auki joka päivä, kesät talvet”.*

Molemmat haastateltavat olivat kiinnostuneita vaikuttamaan kirjaston kehittämiseen myöhemminkin, jos tarvetta.

## 6 TULOSTEN ANALYSOINTI

Kaikki raatilaiset ja haastateltavat käyttivät kirjastoa aika aktiivisesti ja ei-käyttäjiä ei tullut raatiin eikä haastateltavaksi. Ei-käyttäjille olisi mielestäni pitänyt olla oma mainos, jossa heitä houkutellaan, eikä yhteismainos. Senior ei-käyttäjien mielipiteet ja passiivisten kirjastokävijöiden mielipiteet jäivät saamatta tässä tutkimuksessa. Heihin liittyviin kysymyksiin ei siis tullut vastausta. Tutkimuskysymykseeni, eli kuinka kehittää ikääntyneiden kirjastopalveluita Seinäjoen kaupunginkirjastossa tuli paljon värikästä materiaalia. Muihinkin kysymyksiin tuli vastauksia.

Odotin, että halukkaita raatiin olisi enemmän ja myös muista toimipisteistä löytyisi tulijoita. Raatiin ilmoittautui seitsemän ihmistä Pääkirjaston raatiin, josta kuusi kävi. Peräseinäjoella kaksi ilmoittautui haastatteluun. Pidin ilmoittautuneiden määrää aika pienenä, mutta Honnold ja Mesaros (2004, 13) pitävät 6-10 hengen ryhmää oivallisena raatiin, jolta ei saa laajaa kuvaa asioista, mutta ideoita ja suuntaa kuinka rakentaa palveluita asiakkaan näkökulmasta. Kaikki raatilaiset olivat hyväkuntoisia, suhteellisen nuoria (kaikki yhtä lukuun ottamatta alle 70-vuotiaita) ja liikkuivat ilman apuvälineitä. Vastaukset olisivat voineet olla erilaisia, jos moni olisi ollut 80–90-vuotias, käyttänyt rollaattoria, pyörätuolia tai opaskoiraan esim. kirjaston saavutettavuudesta ja esteistä.

Raadissa keskustelu ajautui välillä sivupoluille ja asian vierestä keskusteluun verrattuna haastatteluun Peräseinäjoella, joka sujui aika napakasti eteenpäin. Vaikeutena oli välillä itse asiaan palaminen, kun kaikki halusivat kertoa jostain omasta asiastaan, joka ei oikeastaan liittynyt teemaan. Itselle asia oli haastavaa, mutta raatilaisille varmasti leppoisa yhdessä oloa ja tutustumista toisiin.

**Mielikuvat kirjastosta.** Ensimmäisellä kerralla käydyt mielikuvat kirjastosta olivat vähän haastavia sekä raatilaisille että haastateltaville, koska kysymykset olivat aika lähellä toisiaan kuten mitä kirjastossa voi tehdä ja mitä ovat kirjaston tarjoamat palvelut. Ne menivät osittain päällekkäin ja itse palveluita oli vaikea muistaa, kuten yksi vastaus osoittaa *”Ei oikein tule mieleen”*. Kokemukset kirjastosta olivat kaikille positiivisia. Kirjaston merkitys oli myös tärkeä haastateltaville, sekä raatilaisille *”Kirjasto on kaikki”*. Kun Seinäjoella kirjasto nähtiin *”olohuoneena”*, jossa voi tavata ystäviä, sitä se ei ollut Peräseinäjoella, koska siitä olisi syntynyt meteliä, joka häiritsee muita

asiakkaita pienessä kirjastossa. Raatilaiset käyttivät kirjastoa mm. lehtien lukemiseen, varattujen aineiston noutamiseen, pianon soittamiseen, ilmoitustaulun lukemiseen, kirjavinkkaukseen sekä sunnuntai vieras tapahtuman osallistumiseen, kirjojen selailuun ja lainauspalveluun. Haastateltavat mainitsivat kirjojen ja lehtien lukemisen sekä lainauksen. Kirjastoa käytettiin myös tiedon etsimisessä.

Raadissa ja haastattelussa ilmi tulleet kirjaston käyttöä koskevat toiminnot ovat samassa linjassa, kuin Yleisten kirjastojen tekemässä kansallisessa käyttäjäkyselyssä vuonna 2013. Siinä vastanneista yli 65-vuotiaista Seinäjoen kaupunginkirjaston palveluja käyttävistä 39 % käyttää kirjastoa vähintään kerran viikossa ja päivittäin 8 %. Kaikki vastaajat käyttivät myös lainaus, palautus, varaus ja uusintapalvelua. Seuraavaksi eniten luettiin lehtiä ja kolmanneksi käytettiin kaukopalvelua. Muut käytetyt palvelut olivat neuvonta- ja tietopalvelu sekä osallistuminen kirjaston järjestämiin kulttuuritapahtumiin.

**Kirjaston kokoelma ja palvelut.** Toisena raatikertana yllätyimme, kuinka paljon aikaa meni kirjaston kokoelman ja kirjaston toiminnan sekä palveluiden läpi käymiseen. Kaikki raatilaiset pitivät itseään aktiivisina kirjaston käyttäjinä, mutta itse kokoelma ja palvelut eivät olleetkaan niin tuttuja heille, kuin ennakkoon oletimme. Monet käsitteet olivat kuitenkin vähän tutumpia, kun käsitteet avattiin. Peräseinäjoella kokoelma ja palvelut olivat tutumpia. Raatilaisia kovasti kiinnosti kaikkien käsitteiden perusteellinen läpikäynti. Jatkokysymyksiä sateli, josta tuli mieleen kuinka tuttuja palvelut ja kokoelma ovatkaan muille asiakassegmenteille. Tässä olisi paikka mainostaa kirjaston palveluita ja kokoelmaa kuten isotekstisiä kirjoja, elektronisia tietokantoja, sekä pelejä jotka olivat vieraita niin Seinäjoella kuin Peräseinäjoellakin. Torstain ATK-opastus herätti mielenkiintoa ryhmässä. Kirjaston kokoelmaan oltiin tyytyväisiä sekä raadissa, että Peräseinäjoella. Haastateltavat toivoivat kuitenkin enemmän elokuvia, runoja ja posliiniaiheisia teoksia heille. Hankintaehdotuksen teko ja kaukopalvelu oli kaikille tuttua. Kirjastosta lainattavia esim. liikuntavälineitä jakoi mielipiteitä Seinäjoella ja Peräseinäjoella se tyrmättiin.

Yleisten kirjastojen tekemässä kansallisessa käyttäjäkyselyssä vuonna 2013 yli 65-vuotiaista 44 % antoi arvosanan 5 kirjaston tarjoamista kirjoista ja lehdistä. (1= ei lainkaan tärkeä, 5= erittäin tärkeä). AV-tallenteet (elokuvat, musiikki ja äänikirjat)

saivat 29 % arvosanan 3. Verkkolehdet ja e-kirjat olivat käyttäjäkyselyssäkin vieraampia käyttäjille, kun puolet vastaajista vastasivat eos (ei osaa sanoa) kysyessä niiden vastaavuutta heidän tarpeilleen.

Kaikkia kysymyksiä ei ehditty käsitellä raadissa ajan puutteen vuoksi. Viimeisellä kerralla raatilaisten tutustumiskäynti Apilan sisällä palveluihin ja kokoelmaan venyi vähän ennen itse raatia, sekä kirjastonjohtajan käynti raadissa venähti suuren kiinnostuksen vuoksi pitkäksi, joten aika käydä teemahaastattelua jäi lyhyeksi. Onneksi jokaisella kokoontumiskerralla oli tullut kirjaston kehitys ideoita, joita oli tarkoitus käydä viimeisellä kerralla kirjaston tiedotuksen ja kirjastonkäytön esteiden kanssa. Muutama raadissa syntynyt kehitysidea oli jo toteutunut kirjastossa kuten rollaattori oven edessä, kirjahyllyjen vieressä olevat rappujakkarat, kirjaston sisällä oleva ilmoitustaulu ja esite Apilasta.

Kummallakaan paikkakunnalla ei nähty tarvetta erillisille ikäihmisten palveluille. Samanlainen näkemys tulee Haasion (2012, 21) raportin mukaan, Laihian kunnan ikäihmiset olivat pääosin tyytyväisiä kirjastopalveluihin, eikä palveluiden kehittämiseksi aseteta suuria vaatimuksia. Sekä raatilaiset, että haastateltavat eivät mieltäneet itseään vanhoiksi, kuten seuraavat lauseet osoittavat *”Itteään ei tunne ikään-tyneeksi”* ja *”Sähän kysyt nyt kun ikäihmisiltä”*. Seinäjoella oltiin kiinnostuneita eri asiakassegmenttien sekoittamisesta, kun taas Peräseinäjoella siihen ei nähty tarvetta.

**Kirjaston tiedotus.** Sekä raatilaiset, että haastateltavat saivat tiedon kirjaston palveluista ja tapahtumista itse kirjastosta, kirjaston kotisivuilta, sekä paikallislehdistä. Peräseinäjoella toivottiin enemmän tiedotusta ja ilmoituksia myös JP-kunnallissanomiin. Esteistä kirjastokäytölle ei oikein ehditty käymään raadissa. Haastateltavat nostivat esille kirjaston aukioloajat, joissa olisi kehitettävää. Kirjaston pitäisi olla auki viikonloppuisin Peräseinäjoella.

Kirjaston tila oli haastateltavista selkeästi hahmoteltavissa ja he muistivat jo ulkoa, mitä missäkin on. Kun taas raadissa uusi pääkirjasto ei ollut niin tuttu ja raatilaiset kysyivät virkailijoilta haluamiaan teoksia ilman, että olisivat itse itsenäisesti suunnitaneen hyllyille. Kirjaston ilmapiiriä pidettiin molemmissa paikoissa hyvänä ja Peräseinäjoella kirjaston henkilökunta sai erityiskiitosta asiakaspalvelustaan.



Kehitysideat erosivat vähän toisistaan Peräseinäjoella ja Seinäjoella. Tutkimuskysymykseeni, eli kuinka kehittää ikääntyneiden kirjastopalveluita Seinäjoen kaupunginkirjastossa Peräseinäjoella tärkeimmät kehityskohteet olivat aukioloajat, yksi työntekijä lisää kirjastoon, sekä yhteistyökumppaneiden käyttö kirjaston palveluissa. Kulttuuritapahtumia toivottiin molemmissa paikoissa lisää, sekä tukea kirjoittamiseen. Seinäjoella, eikä Peräseinäjoella ollut tarvetta kirjaston tarjoamalle tuelle paitsi kirjoittamisessa. Heillä ei myöskään ollut erillisiä tiedonhankinta tarpeita.

Yleisten kirjastojen tekemässä kansallisessa käyttäjäkyselyssä (2013) yli 65-vuotiaista 26 % käyttäjistä antoi kirjaston aukioloajalle arvosanan 5. (1= erittäin heikko, 5= erittäin hyvä) 61 % vastaajista antoi myös arvosanan 5 kirjaston tiloista. Saman verran käyttäjistä antoi arvosanan 5 kirjaston tiedotukselle palveluistaan, joka oli ehkä paremmin, kuin raadissa ja haastattelussa ilmi tulleet ajatukset. Kirjaston henkilökunnan palveluhalukkuudesta käyttäjistä 84 % antoi arvosanan 5.

Yleisten kirjastojen laatusuositus (2010, 26) toteutui kirjastopalveluista siltä osin, että kaikki raatilaiset ja haastateltavat asuivat alle 2 km päässä kirjastosta. Suositus lauantai aukioloajasta toteutui myös pääkirjastossa.

## 7 POHDINTA

Tutkimukseni onnistui mielestäni ihan hyvin kokonaisuudessaan, vaikka senioreiden määrällinen osanotto tutkimukseeni oli pientä ja mitään ei voi yleistää. Odotin, että osallistujia olisi enemmän ja myös muista kirjaston toimipisteistä. Kaikki osanottajat olivat aktiivisia kirjastonkäyttäjiä, suhteellisen ”nuoria” ja hyväkuntoisia, mikä tietenkin pitää ottaa huomioon tuloksia luettaessa. Epäonnistuminen tapahtui seniori-ikäisten ei-käyttäjien saavuttamisessa, mikä vähän harmittaa. Heitä olisi pitänyt tavoittaa haastattelemalla jalkautumalla kadulle, kauppoihin, terveyskeskukseen, bussipysäkeille ja uimahalliin. Se tosin olisi vienyt aivan liikaa aikaa, joten siihen ei ollut mahdollisuutta tämän työn puitteissa. Jatkotutkimus kirjaston ikääntyneistä ei-käyttäjistä olisi mielenkiintoinen ja se pitäisi myös toteuttaa eri tavalla. Yhteinen mainos ikääntyneille kirjastonkäyttäjille ja ei-käyttäjille ei varmasti auennut ei-käyttäjille, että se koskee heitäkin. Mainoksessa ei sanottu mitään kirjaston käyttämättömyydestä tai passiivisesta käyttämisestä. Mielestäni löytämiäni mainospaikoja kirjaston kannattaa tulevaisuudessakin hyödyntää, koska niissä oli ikääntyneitä, kun niissä kävin. Ei-käyttäjiäkin voisi niistä tavoittaa kuten Ystävän tupa, Pelikeskus, Keilahalli ja sairaala. Myös sähköpostilistani sisälsi alueella toimivat seniori- ja eläkeläis- ja veteraanijärjestöt, joiden kanssa yhteistyötä voisi aloittaa. Haastateltavat Peräseinäjoella toivoivat yhteistyökumppaneiden hankkimista kirjastopalveluiden toteutumiseen, joka tukee ajatustani yhteistyöstä muiden organisaatioiden kanssa.

Mielestäni tutkimukseni on luotettava, sillä se tuo tutkimukseen osallistuvien äänen kuuluville. Tietysti haastavaa oli saada hiljaisten osallistujien ääni kuuluviin, jolloin yritin kysyä henkilökohtaisesti heiltä, ”mitä mieltä sinä olet tästä”. Yritin antaa kaikille aikaa puhumiseen, mutta ongelmallista itselleni oli keskeyttää asian vierestä puhuminen. En tiedä kokiko joku heistä ongelmallisena, että olin itse haastattelijana heitä huomattavasti nuorempi, enkä samanikäinen. Varmasti oma kokemattomuus haastattelijana ja tutkimuksen tekijänä vaikutti tutkimukseen. Vähän vaikealta tuntui saada vastaukset tutkimuskysymykseen massasta litteroidessa ja vastauksien määrä tuntui vähäiseltä suhteutettuna puheen määrään. Neljäs raatikerta olisi ehkä ollut tarpeellinen, koska kolmas raatikerta jäi lyhyeksi. Haastattelussa että raadissa selvisi, että osa minun teemahaastatteluni kysymyksistä olivat liian lähellä toisiaan

ja niihin vastaaminen tuntui vaikeilta heistä. Esimerkiksi kysymykset ”Mitä sanasta kirjasto tulee mieleen?” ja ”Mitä kirjasto merkitsee teille”. Haastattelurunko kaipaa siis muokkausta, jos sitä vielä käyttäisi.

Kuten lähdekirjallisuudessa todettiin iän kokemisesta, haastateltavat ja raatilaiset eivät itse kokeneet itseään vanhoiksi. Oman iän kokeminen on ehkä haastavampaa ikääntyneille kuin muille kirjaston asiakassegmenteille, kuten lapsille tai nuorille. Tutkimukseen osallistuneet eivät nähneet tarvetta erillisille ikääntyneiden kirjastopalveluille, mutta he keksivät kuitenkin parannusehdotuksia ikääntyneiden palveluihin, kuten suuremmat fontit opasteisiin ja ohjeisiin, mikä vähän ristiriitaista. Itse koen, että asiakassegmentointiin on tarvetta, jotta palveluita ja ikääntyneille suunnattuja kokoelmia voidaan paremmin suunnata heille. Tällä hetkellä kirjaston tarjoamat palvelut ja kokoelma eivät olleet niin tuttuja raatilaistille ja haastateltaville, kuin olisi luullut, joten kirjastolla on syytä markkinoida paremmin palveluitaan ja avata niitä kuntalaisille. Tutkimukseen osallistuneet olivat tyytyväisiä nykyisiin kirjastopalveluihin, kuten aikaisemmissa tutkimuksissa oli tullut ilmi ikääntyneiden suhtautumisesta kirjastopalveluihin.

Sekä raatilaistilta että haastateltavilta tuli kehitysideoita kirjaston palveluiden kehittämiseen, mikä oli hienoa. Toivottavasti osa niistä pystytään toteuttamaan tai muokkaamaan kehityskelpoiseksi, jotta tutkimukseen osallistuneet kokevat, että heidän mielipiteillään oli arvoa ja heitä kuunneltiin. Kehitysideoista esim. kahvitus Peräseinäjoella varmasti toisi ei-käyttäjiä kirjastoon. Se olisi myös helppoa ja halpaa toteuttaa ja sitä käyttää kaikki kaupalliset organisaatiot hyvällä menestyksellä. Soitinlainaus yhdessä musiikkiopiston kanssa oli mielenkiintoinen idea, sekä kirjallisuus/taidepiiri. Molemmat ideat tukevat myös kirjaston toimintaa ja mahdollistavat kirjaston kokoelman hyödyntämisen niihin ja kokoelman käytön lisääntyminen on aika varmaa.

Jaana Savela oli tyytyväinen raatiin ja siinä syntyviin kehitysideoihin. Raati sai myös kiitosta itse raatilaistilta ja heillä oli halukkuutta jatkaa syksyllä ja viedä eteenpäin ideaa joululehden toteutuksesta. Peräseinäjoellakin haastateltavat olivat kiinnostuneita vaikuttamaan myöhemmin, jos tarvetta. Itsestänikin raati ja haastattelu olivat

onnistuneet siinä, että siellä oli hyvä henki ja mukava olla, sekä ideoita syntyi. Toivottavasti tutkimukseni antaa jotain suuntaa Seinäjoen kaupunginkirjastolle heidän nyt suunnitellessa ikääntyneiden kirjastopalveluita.

## LÄHTEET

Aejmelaesus, R., Kan, S., Katajisto, K-R. & Pohjola, L. 2007. Erikoistu vanhustyöhön: osaamista hyvään arkeen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) 2011. Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Guidelines for Library and Information Services to Older Adults. 2008. [Verkkosivu]. Chicago: American Library Association. [Viitattu 28.8.2014]. Saatavana: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices>

H1 nainen, 67 vuotta

H2 mies, 66 vuotta

Haasio, A. 2012. "Kirjasto on hyvä olla olemassa": Raportti Laihian kunnan ikäihmistien kirjastokäytöstä. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 26.9.2014]. Saatavana: [http://www.laihia.fi/files/136/Laihian\\_kunnan\\_ikaihmiset.pdf](http://www.laihia.fi/files/136/Laihian_kunnan_ikaihmiset.pdf)

Hiltunen, E. 2009. Ikääntyvän väestön kirjastopalvelut Itä- Suomessa. Mikkeli: Itä-Suomen lääninhallitus. Itä-Suomen lääninhallituksen julkaisuja Nro 166.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Helsinki University Press.

Honnold, R & Mesaros, S. 2004. Serving Seniors. A How-To-Do-It Manual for Librarians. New York: Neal-Schuman Publisher, Inc. A How-To-Do-It Manual for Librarians. Number 127.

Isomursu, L. 2004. Vanhuskäsitys yleisessä kirjastossa. Oulun Yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -työ.

Kaarinan kirjaston palvelut ikääntyville: Eilen - Tänään - Huomenna. 2012. [Verkkojulkaisu]. Kaarina: Kaarinan kaupunki. [Viitattu 5.9.2014]. Saatavana: [http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/kirjasto/maakuntakirjasto/koulutus/6AcVl3V3h/Kaarinan\\_kirjaston\\_palvelut\\_ikaantynville\\_11.9.2102.pdf](http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/kirjasto/maakuntakirjasto/koulutus/6AcVl3V3h/Kaarinan_kirjaston_palvelut_ikaantynville_11.9.2102.pdf)

Kaisti, H & Kuisma, N. 2013. " Siellä voi varmaan tehdä paljon muutakin, mut en vaan tiiä mitä": Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen ei-käyttäjäselvitys. [Verkkojulkaisu]. Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoituen. Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatujärjestelmähanke 2012-

2013. [Viitattu 28.8.2014]. Saatavana: [https://vanamo.verkkokirjasto.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=fdb16db6-af8b-4b28-ae7d-3f11c8507a92&groupId=10448](https://vanamo.verkkokirjasto.fi/c/document_library/get_file?uuid=fdb16db6-af8b-4b28-ae7d-3f11c8507a92&groupId=10448)
- Kela. 2014. Eläkkeelle: Eläketurva, asumisen tuki ja hoitotuki. Lyhyesti ja selkeästi. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 21.8.2014]. Saatavana: [http://www.kela.fi/documents/10180/1454076/Esite\\_Elakkeelle\\_Kela.pdf/8693870d-ac3b-4bbf-97abc7532a78ec4f](http://www.kela.fi/documents/10180/1454076/Esite_Elakkeelle_Kela.pdf/8693870d-ac3b-4bbf-97abc7532a78ec4f)
- Kirjaston kehittämisohjelma 2006 - 2010: Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. 2006. [Verkkojulkaisu]. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44. [Viitattu 25.4.2014]. Saatavana: [http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2006/Kirjaston\\_kehittamisohjelma.html](http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2006/Kirjaston_kehittamisohjelma.html)
- Koskinen, S., Aalto, L., Hakonen, S. & Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.
- Kulttuuriluotsit. 2014. Jyväskylän kaupungin kulttuuripalvelut. [Verkkosivusto]. Jyväskylän kaupunki. [Viitattu 27.4.2014]. Saatavana: <http://www.jyvaskyla.fi/kulttuuri/palvelut/kulttuuriluotsit>
- L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.
- Life expectancy at birth. 2013. [Verkkosivusto]. World Health Organization. [Viitattu 20.2.2014]. Saatavana: [http://gamapserver.who.int/gho/interactive\\_charts/mbd/life\\_expectancy/atlas.html](http://gamapserver.who.int/gho/interactive_charts/mbd/life_expectancy/atlas.html)
- Lindholm, A. 2011. Ei-kävijyystutkimukset. Teoksessa: A. Lindholm, J. Simovaara, T. Cantell & H. Mielonen Yleisötutkimus kulttuurialan opinnäytetyönä. Helsinki: Humanistinen korkeakoulu- HUMAK. Sarja C. Oppimateriaaleja 27, 2011, 49—51.
- Nyman, H. (toim.).2013. Tilasto Suomen eläkkeensaajista kunnittain 2012. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Suomen virallinen tilasto, Sosiaaliturva 2013, Eläketurvakeskus & Kansaneläkelaitos. [Viitattu 21.8.2014]. Saatavana: [http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS\\_0\\_2712\\_459\\_440\\_3034\\_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tilastojulkaisut/tilastovuosikirjat/tilasto\\_suomen\\_elakkeensaajista\\_kunnittain\\_2012\\_7.pdf](http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2712_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tilastojulkaisut/tilastovuosikirjat/tilasto_suomen_elakkeensaajista_kunnittain_2012_7.pdf)
- Opas asiakasraatien hyödyntämiseen. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Kuluttajatutkimuskeskus & Energiateollisuus ry. [Viitattu 5.9.2014]. Saatavana: [http://energia.fi/sites/default/files/images/Mainetalkoot/asiakas\\_ja\\_sidosryhmaraadit\\_opas.pdf](http://energia.fi/sites/default/files/images/Mainetalkoot/asiakas_ja_sidosryhmaraadit_opas.pdf)

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. 2009. [Verkkojulkaisu]. Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2009: 32. [Viitattu 25.4.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf?lang=fi>

Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas: Mitä miksi miten. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Invalidiliitto. Invalidiliiton julkaisuja O.39., 2009. [Viitattu 22.8.2014]. Saatavana: [http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteettomyysopas\\_pdf.pdf](http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteettomyysopas_pdf.pdf)

R1 nainen, 65 vuotta

R2 nainen, 66 vuotta

R3 nainen, 67 vuotta

R4 mies, 69 vuotta

R5 nainen, 69 vuotta

R6 mies, 81 vuotta

Rinta- Aho, R. 2012. Ikääntyneiden kirjastopalvelut harvaan asutulla maaseudulla. [Verkkojulkaisu]. Tampereen Yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -työ. [Viitattu 26.9.2014]. Saatavana: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83088/gradu05507.pdf?sequence=1>

Sankari, A. & Jyrkämä, J. (toim.) 2001. Lapsuudesta vanhuuteen: Iän sosiologiaa. Tampere: Vastapaino.

Seinäjoen kaupunki. 2014. Seinäjoen kaupungin ikääntymispoliittinen strategia: Yhteisellä työllä hyvään ikääntymiseen. Tavoite- ja toimenpideohjelma vuoteen 2017. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 22.8.2014]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/sosiaalijaterveys/ikaantyvienpalvelut/6JLjSqYej/ikastrategia.pdf>

Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa; Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. [Verkkojulkaisu]. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. [Viitattu 25.4.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM21.pdf?lang=fi>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 1994. Vanhuspolitiikka: Lähtökohdat tulevaisuudelle. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 1994:6.

- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste. [Verkkosivu]. 2012. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 21.8.2014]. Saatavana: [http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn\\_2012-09-28\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012-09-28_tie_001_fi.html)
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2013. [Verkkosivu]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 4.9.2014]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2013T1N1>
- Talkooreenkaan Kirjastoystävät. 2013. Kirjaston kotipalvelu. [Verkkosivusto]. Keravan kaupunki. [Viitattu 27.4.2014]. Saatavana: <http://www.kerava.fi/palvelut/Sivut/04-01-08-04-kotipalvelu.aspx>
- Taloustutkimus Oy. 2007. Helmet- kirjastot: Ei- kävijätutkimus. [Ppt-esitys]. Helsinki: HelMet- kirjastot. [Viitattu 28.8.2014]. Ei julkisesti saatavilla.
- Tietoa Seinäjoesta. 2014. [Verkkosivusto]. Seinäjoen kaupunki. [Viitattu: 21.8.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/seinajoenkaupunki/tietoaseinajoesta.html>
- Tietoa taskuun: Seinäjoki. 2013. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoen kaupunki: Kehittämispalvelut. [Viitattu: 21.8.2014]. Saatavana: <https://www.seinajoki.fi/seinajoenkaupunki/tietoaseinajoesta.html>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Utriainen, J. 2011. Taide, kulttuuri ja kirjastot vanhustyön tukena. Teoksessa: J. Utriainen(toim.) Vapaaehtoisuus vanhustenhuollon voimavarana. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2011.
- Viiri, M., Ketonen, A., Almgren, P. & Kinnunen, R. 2009. Ikääntyneiden Kirjastopalvelut Länsi- Suomen Läänissä. Länsi- Suomen lääninhallitus. Länsi- Suomen lääninhallituksen julkaisusarja nro 8/2009.
- Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. 2013. Kansalliskirjasto.
- Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010. 2010. [Verkkojulkaisu]. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. [Viitattu 26.4.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>
- Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011 – 2016. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Yleisten kirjastojen neuvosto. [Viitattu 25.4.2014]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>



## **LIITTEET**

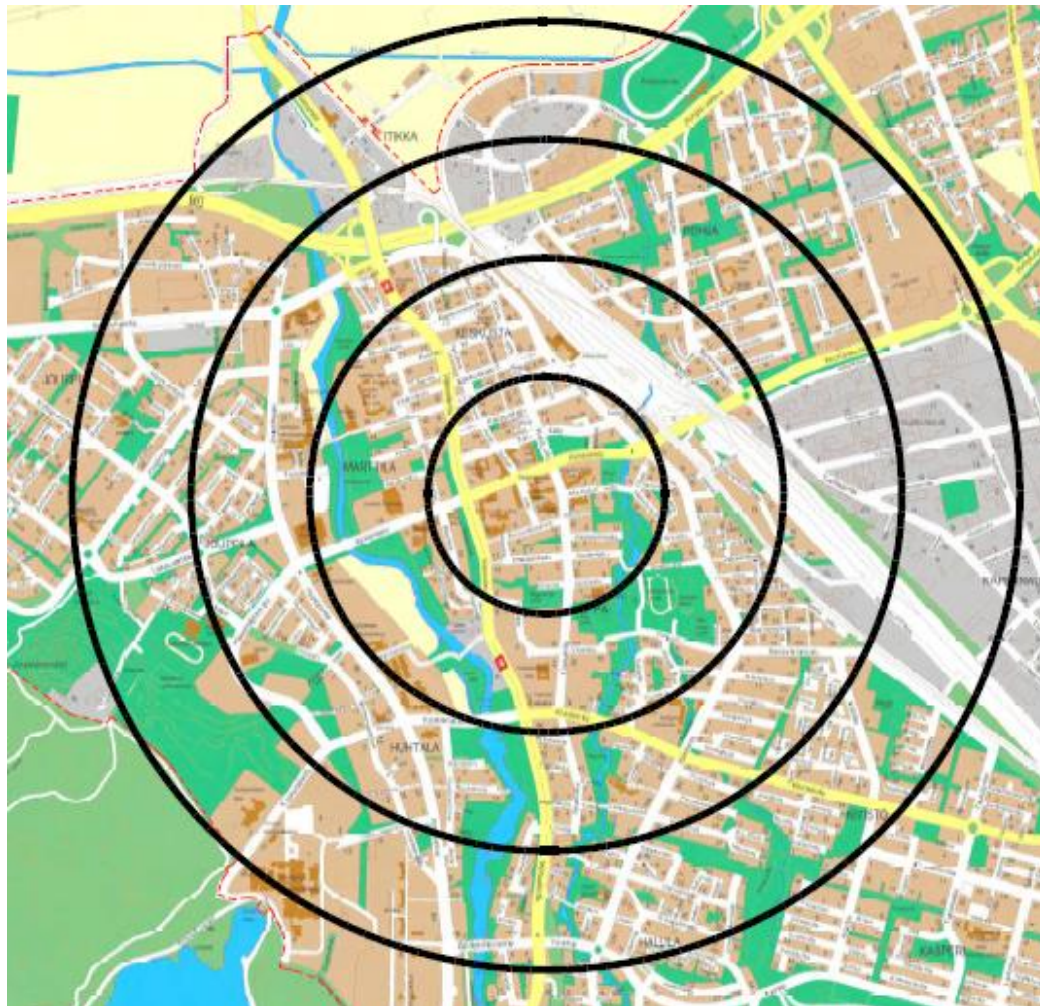
Liite 1. Senioreiden asuminen Pääkirjastolta 0,5–2 km säteellä

Liite 2. Vuosirengasraatimainos

Liite 3. Teemahaastattelurunko raatiin

## LIITE 1 Senioreiden asuminen Pääkirjastolta 0,5–2 km säteellä

Kartan ja taulukon tehnyt toimitusinsinööri Teija Kiviranta Seinäjoen kaupungin Kiinteistö- ja mittauspalvelusta maaliskuussa 2014.



Etäisyys Seinäjoen Pääkirjastosta

**0,5 km**

ikä	asukkaita
65-69	318
70-74	186
75-79	210
80-84	207
85-89	148
90-94	69
95-99	10
100-104	1

yht. **1149**

**1,0 km**

ikä	asukkaita
65-69	704
70-74	423
75-79	466
80-84	388
85-89	268
90-94	97
95-99	17
100-104	3

yht. **2366**

**1,5km**

ikä	asukkaita
65-69	1161
70-74	642
75-79	682
80-84	559
85-89	369
90-94	148
95-99	25
100-104	3

yht. **3589**

**2,0 km**

ikä	asukkaita
65-69	1504
70-74	798
75-79	852
80-84	645
85-89	416
90-94	160
95-99	32
100-104	3

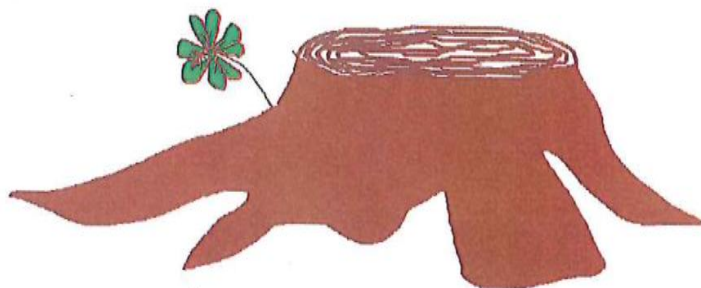
yht. **4410**

**LIITE 2 Vuosirengasraatimainos**

Onko sinulla vuosirenkaita 65 tai enemmän?

Tule kehittämään ja ideoimaan senioreiden kirjastopalveluita!

Kutsumme sinut raatiin, joka kokoontuu 3-4 kertaa.

**Kiinnostuitko?**

Ota yhteyttä 2.5.2014 mennessä!

Anna Oivio  
puh. 040 412 8514  
[anna.oivio@seamk.fi](mailto:anna.oivio@seamk.fi)

Seinäjoen kaupunginkirjasto  
puh. 044 425 5136  
[jaana.savela@seinajoki.fi](mailto:jaana.savela@seinajoki.fi)



Seinäjoen  
kaupunginkirjasto  
maakuntakirjasto

## **LIITE 3 Teemahaastattelurunko raatiin**

### **1. Taustakysymykset**

Minkä ikäinen olette?

Oletteko eläkkeellä vai työelämässä?

Mikä olette ammatiltanne/ koulutukseltanne?

Oletteko perheellinen vai yksineläjä?

Kuinka kaukana asutte lähimmästä kirjastosta?

Onko teillä mahdollisuutta käyttää autoa kirjastossa asioimiseen?

Onko teillä nettiyhteys kotona?

### **2. Kirjaston mielikuvat**

Mitä sanasta kirjasto tulee mieleen? (assosiaatioita, adjektiiveja..)

Mitä kirjasto merkitsee teille?

Mitä kirjastossa voi tehdä?

Mitä palveluja kirjasto tarjoaa kuntalaisilleen?

Minkälaisia kokemuksia teillä on kirjastosta?

Oletteko käyttänyt kirjastoa lapsuudessanne/ nuoruudessanne?

Käyttävätkö lapsenne / lapsenlapsenne kirjastoa?

### **3. Kirjaston käyttö**

Onko teillä kirjastokorttia?

Käytättekö kirjastoa? Kuinka usein/ harvoin?

Mitä teette kirjastossa?

Mitä kirjaston palveluita käytätte?

Käytättekö kirjaston verkkopalveluja?

Mitä aineistoja käytätte tai lainaatte kirjastosta?

#### 4. Kirjaston käyttämättömyys

Oletteko joskus käyttänyt kirjastoa?

Miksi ette käytä kirjastoa?

Mitä käytätte kirjaston sijaan? Mistä hankitte lehdet, kirjat, musiikin ja elokuvat?

Mistä hankitte tietoa tällä hetkellä?

Mitä teette vapaa-ajallasi?

Mikä saisi teidät käyttämään kirjaston palveluja?

#### 5. Kirjaston kokoelma

Mitä kirjaston tarjoamista aineistosta tunnette tai käytätte?

- *kotimainen ja ulkomainen kauno- ja tietokirjallisuus suomeksi ja muilla kielillä*
- *isotekstiset*
- *selkokirjat*
- *äänikirjat*
- *DVD:t ja VHS kasetit*
- *musiikki*
- *nuotit*
- *kartat*
- *kurssikirjat*
- *e-kirjat ja e-lehdet*
- *elektroniset tietokannat*
- *lehdet*
- *pelit, konsoli, tietokone, lauta ja wii*
- *mikrofilmit ja kortit*
- *käsikirjasto aineisto*
- *kotiseutu- ja maakuntakokoelma*

Löydätekö haluamanne teoksen kirjastosta?

Onko kirjaston tarjoama valikoima monipuolinen, ajanmukainen tai riittävä?

Mitä mielestänne aineistosta puuttuu?

Tiedätkö kirjaston kaukopalvelun ja käytätkö sitä?

Tiedätkö, että voitte tehdä hankintatoiveen kirjastolle?

Voisiko kirjastosta lainata jotain muuta? (esim. liikuntavälineitä)

## 6. Kirjaston toiminta ja palvelut

Oletteko tyytyväinen kirjaston toimintaan?

Tunnetteko kaikki kirjaston tarjoamat palvelut ja käytätkö jotain niistä?

- *Asiakaspalvelu (kirjastokortit, lainaaminen/palautuspalvelu)*
- *Itsepalvelulaitteet*
- *tietopalvelu*
- *kirjastoauto*
- *kaukopalvelu*
- *kysy kirjastonhoitajalta- etäpalvelu*
- *kotikirjastopalvelu*
- *vhs ja c-kasettien digitointi, LP ja c- kasettien siirto muistitikulle*
- *kopionti ja skannaus (asiakirjat, negatiivit, diat..)*
- *tietokoneet ja tulostus*
- *WLAN yhteys omalle koneelle*
- *e-kirjojen lukulaitteet*
- *näyttelyt*
- *kirjastokäytön ja tiedonhaun opetus*
- *e-kirjaklinikka*
- *Torstain ATK-opastus*
- *Suomioppi*
- *kirjastokierrokset*
- *tapahtumat; kirjailijavierailut, kirjavinkkaus, elokuvaillat, musiikkiesitykset*

- *digipianon soitto, cd ja LP levyjen kuuntelu mahdollisuus*
- *hiljainen tila*
- *pelitila*
- *tilojen vuokraus*
- *kirjaston aineiston poistomyynti*
- *olohuone/työhuone*
- *kahvila*

Olisiko teillä tiedonhankinta tarpeita, millaisia?

Kuinka kirjasto voisi tukea omaa oppimista?

## **7. Esteet kirjastonkäytölle**

Onko kirjasto saavutettavissa?

Mitä esteitä teillä on tai voisi olla kirjastonkäytölle?

Mitä mieltä olette kirjaston ilmapiiristä?

Onko kirjaston tila selkeästi hahmoteltavissa?

Pystyttekö liikkumaan kirjastossa vaivattomasti ilman apua?

Onko kirjaston tarjoamat opasteet riittäviä? (selkeitä, näkyviä)

Löydätkö etsimänne?

Osaako henkilökunta mielestänne opastaa ja auttaa tarvittaessa?

Pystyttekö käyttämään kirjaston tarjoamaan aineistoa, vai liittyykö siihen ongelmia? (esim. kaunokirjallisuus, e-aineisto, mobiili- ja verkkopalvelut..)

Onko kirjaston aukioloajoissa kehitettävää?

## **8. Kirjaston tiedotus**

Mistä saatte tällä hetkellä tiedon kirjaston palveluista?

Mistä haluaisitte saada tiedon kirjaston tarjoamista palveluista?

Onko nykyinen tiedotus riittävä?

Minkälainen palveluiden markkinointi herättäisi teidän mielestä asiakkaiden mielenkiinnon?

Missä kirjaston pitäisi näkyä enemmän?

### 9. Kirjaston kehittämistoiveet?

Mitä kehitettävää kirjastolla olisi?

Oletteko tyytyväinen nykyisiin kirjastopalveluihin?

Oletteko itse käyttänyt niitä?

Mitä ikääntyneiden palveluja toivoisitte?

Minkälaisia senioreiden kirjastopalveluiden pitäisi olla?

Ketä yhteistyökumppaneita pitäisi olla mukana palveluiden järjestämisessä?

Miltä kuulostaa vertaisoppimen tai ohjaaminen?

Kuinka henkilökunta osaa tällä hetkellä palvella ikääntyneitä asiakkaitaan?

Pitäisikö senioreiden ja muiden asiakas segmenttien kuten lasten yhteistyötä kehittää? (esim. seniorit auttavat läksyissä tai lukevat satuja)

Mihin kirjastoa voisi käyttää?

Minkälaisia tapahtumia kirjastossa voisi järjestää?

Haluaisitteko itse vaikuttaa enemmän kirjaston kehittämiseen myös tämän raadin jälkeen?